



Bureau
international
du Travail
Genève

JOURNAL INTERNATIONAL DE RECHERCHE SYNDICALE



**Risques psychosociaux, stress et violence
dans le monde du travail**

2016 / VOLUME 8 / NUMÉRO 1-2

Journal international de recherche syndicale

2016

Vol. 8

N° 1-2

Risques psychosociaux, stress et violence dans le monde du travail

BUREAU INTERNATIONAL DU TRAVAIL, GENÈVE

Copyright © Organisation internationale du Travail 2017
Première édition 2016

Les publications du Bureau international du Travail jouissent de la protection du droit d'auteur en vertu du protocole n° 2, annexe à la Convention universelle pour la protection du droit d'auteur. Toutefois, de courts passages pourront être reproduits sans autorisation, à la condition que leur source soit dûment mentionnée. Toute demande d'autorisation de reproduction ou de traduction devra être envoyée à l'adresse suivante: Publications du BIT (Droits et licences), Bureau international du Travail, CH-1211 Genève 22, Suisse, ou par courriel: rights@ilo.org. Ces demandes seront toujours les bienvenues.

Bibliothèques, institutions et autres utilisateurs enregistrés auprès d'un organisme de gestion des droits de reproduction ne peuvent faire des copies qu'en accord avec les conditions et droits qui leur ont été octroyés. Visitez le site www.ifrro.org afin de trouver l'organisme responsable de la gestion des droits de reproduction dans votre pays.

Journal international de recherche syndicale
Genève, Bureau international du Travail, 2017

ISSN 2076-9830

Données de catalogage du BIT

Les désignations utilisées dans les publications du BIT, qui sont conformes à la pratique des Nations Unies, et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part du Bureau international du Travail aucune prise de position quant au statut juridique de tel ou tel pays, zone ou territoire, ou de ses autorités, ni quant au tracé de ses frontières.

Les articles, études et autres textes signés n'engagent que leurs auteurs, et leur publication ne signifie pas que le Bureau international du Travail souscrit aux opinions qui y sont exprimées.

La mention ou la non-mention de telle ou telle entreprise ou de tel ou tel produit ou procédé commercial n'implique de la part du Bureau international du Travail aucune appréciation favorable ou défavorable.

Les publications et les produits numériques du Bureau international du Travail peuvent être obtenus dans les principales librairies ou auprès des plates-formes de distribution numérique. On peut aussi se les procurer directement en contactant ilo@turpin-distribution.com. Pour plus d'informations visitez notre site Web: www.ilo.org/publns ou contactez ilopubs@ilo.org.

Cette publication a été réalisée par le Service de production, impression
et distribution des documents et publications (PRODOC) du BIT.

*Création graphique, conception typographique, mise en pages, préparation de manuscrits,
lecture et correction d'épreuves, impression, édition électronique et distribution.*

PRODOC veille à utiliser du papier provenant de forêts gérées d'une façon
qui est respectueuse de l'environnement et socialement responsable.

Code: DTP-CORR-WEI-PCL

Sommaire

Journal
international
de recherche
syndicale

2016
Vol. 8
N° 1-2

7 Préface

Maria Helena André

11 La prévention des risques psychosociaux et du stress lié au travail

Valentina Forastieri

Le droit de jouir du meilleur état de santé possible est un principe universel. Une personne dont la santé au travail n'est pas protégée ne peut contribuer à la société ni parvenir au bien-être. Lorsque la santé au travail est menacée, l'emploi productif et le développement socio-économique sont compromis. Le fardeau des troubles mentaux devient un poids considérable pour le monde du travail. Il a des répercussions importantes sur le bien-être des personnes, réduit les possibilités d'emploi, les salaires, le revenu des familles et la productivité des entreprises, et induit des coûts directs et indirects élevés pour l'économie. Dans ce contexte complexe, le milieu de travail est à la fois une source importante de risques psychosociaux et le lieu idéal pour gérer ceux-ci et protéger la santé et le bien-être des travailleurs, par le biais de mesures collectives de prévention. Dans un monde du travail qui se transforme, il est essentiel de savoir faire face aux risques psychosociaux sur le lieu de travail pour protéger la santé et le bien-être des travailleurs, tout en améliorant la productivité des organisations.

37 Les risques psychosociaux et la violence dans le monde du travail: une perspective syndicale

Jane Pillinger

Cet article analyse la violence et le harcèlement en tant que risque psychosocial dans le monde du travail – un sujet brûlant dans le contexte du débat sur l'introduction d'une norme de l'OIT sur ce sujet. Il se concentre en particulier sur le rôle essentiel des syndicats pour

sensibiliser à la gravité du problème, et pour négocier des accords, des politiques sur le lieu de travail et des mesures de sécurité et de prévention au travail avec les employeurs. La violence et le harcèlement sont à la fois des problèmes liés à l'égalité entre les femmes et les hommes et une question de sécurité et de santé au travail, avec de graves implications pour la santé et le bien-être des travailleurs. Le présent article aborde l'émergence de nouveaux risques de violence psychologique liés aux changements des modes de travail et à l'intensification des pressions au travail, aux formes d'emploi atypiques dans l'économie informelle, et à la mondialisation des marchés du travail – et la façon dont ces risques touchent les femmes de façon disproportionnée. Il examine également comment élargir les définitions traditionnelles de la violence et du harcèlement sur le lieu de travail au cadre du «monde du travail» en tenant compte de problèmes comme les trajets entre le domicile et le travail, la violence exercée par des tiers comme les clients et les usagers, et l'impact de la violence domestique sur le lieu de travail.

69 Violence dans le monde du travail en France: tentative de diagnostic des cibles vulnérables

Sandrine Laviolette

La mise en lumière de cibles potentiellement plus vulnérables que d'autres face au phénomène protéiforme de violence au travail constitue l'objectif premier de cet article. Face à l'absence d'intervention du législateur français sur cette problématique spécifique, nous verrons comment les partenaires sociaux nationaux se sont saisis de la question et tenterons de proposer un diagnostic de cette vulnérabilité. Nous démontrerons qu'elle découle aussi bien de critères liés à différentes typologies de travailleurs (variables identitaires, pour des raisons biologiques, physiologiques ou socioculturelles, ou variables socio-économiques ou encore relatives à leur extranéité) qu'à certains milieux professionnels dits «à risques».

91 Le travail flexible et le télétravail dans le contexte de la numérisation et de la santé au travail

Elke Ahlers

On peut attendre de la numérisation du travail une amélioration de la qualité de vie et de la santé. Il est toutefois nécessaire de reconnaître très tôt les risques pour la santé qui y sont associés et de les réduire par le biais de régulations appropriées. L'enquête réalisée en 2016 par l'institut WSI auprès des comités d'entreprise montre les problèmes qui se posent sur les lieux de travail et les actions nécessaires. On connaît parfaitement les risques associés notamment au travail nomade et au télétravail, comme le surmenage, la joignabilité permanente, les difficultés de concilier travail et vie familiale. Ils sont la conséquence de la flexibilisation toujours plus grande et représentent depuis longtemps des défis à la sécurité et la santé au travail. Avec le développement de la numérisation, il est d'autant plus urgent d'agir.

109 Les impacts psychosociaux actuels des changements technologiques sur le lieu de travail, et la réponse des syndicats

Pav Akhtar et Phoebe Moore

Les travailleurs sont confrontés à de nouvelles difficultés psychosociales dans le domaine du numérique, où le risque de stress et de problèmes de santé est réel. Les femmes et les groupes vulnérables continuent d'être les plus exposés à ce risque, mais également les spécialistes et les cadres utilisant la technologie de manière intensive. Il s'avère que l'utilisation et l'application des nouvelles technologies sur les lieux de travail créent la possibilité de réduire l'autonomie et le temps consacré à la vie privée, une intensification de la charge de travail exacerbée par l'impératif de se forger une réputation établie par des algorithmes, une accélération du rythme de travail et un environnement où le travail ne s'arrête jamais, ainsi que la menace de perdre son emploi rémunéré avec la progression toujours plus grande de l'automatisation. Les syndicats répondent à ces défis, avec la communauté internationale et dans le cadre normatif de l'OIT.

Préface

Maria Helena André

Directrice, Bureau des activités pour les travailleurs (ACTRAV), BIT

Les risques psychosociaux et leurs conséquences comme le stress, mais aussi la violence et le harcèlement au travail – tous ces éléments étant étroitement liés et agissant souvent à la fois comme causes et comme conséquences du problème – ont un impact sur le bien-être, la sécurité et la santé au travail des travailleurs.

La violence et le harcèlement dans le monde du travail n'ont pas seulement un impact sur les victimes, ils affectent également leurs collègues et l'environnement de travail en général, ainsi que les entreprises qui pâtissent de répercussions économiques et de difficultés d'organisation.

Le stress lié au travail est déterminé par les risques psychosociaux induits par l'organisation du travail, la conception du travail, les conditions de travail et les relations professionnelles. Il se développe un lien entre stress lié au travail et violence lorsque la violence et le harcèlement engendrent des niveaux élevés de stress pour les victimes et les collègues qui en sont témoins. La violence et le harcèlement peuvent également être la résultante du stress lié au travail et des risques psychosociaux. Quand ils ne sont pas correctement gérés, les conflits suscités par une mauvaise organisation du travail peuvent également être source de violence. L'organisation et la conception du lieu de travail, conjugués à l'intensité du travail, sont d'autres facteurs pertinents, car les travailleurs soumis à un stress, à un conflit et/ou à l'isolement risquent de subir un préjudice psychosocial. À l'ère de l'accélération des technologies, la numérisation du travail présente des opportunités tout en créant de nouveaux risques pour la santé comme le surmenage, la réduction de l'autonomie et du temps consacré à la vie privée, un environnement de travail où l'on doit toujours être «connecté» et des difficultés pour concilier travail et vie privée. Les risques sont encore plus élevés pour les personnes dont le travail est précaire, car elles craignent les représailles, notamment la perte de leur emploi, si elles signalent les comportements violents. Il y a stress lié au travail lorsqu'un travailleur ou un groupe de travailleurs n'ont ni les connaissances ni les capacités pour répondre aux exigences de leur poste et aux attentes de leur entreprise et de sa culture. Lorsqu'un travailleur est exposé de façon prolongée à une situation où le travail dépasse ses capacités, ses ressources et ses possibilités d'y faire face, il y a risque pour sa sécurité et sa santé. L'absence de dialogue social, conjugué aux choix de la direction (très souvent axés sur le profit maximal et non sur l'amélioration des conditions de travail), peut également créer un

climat de travail propice à la violence et au harcèlement. Lorsqu'une mauvaise organisation du travail suscite des conflits qui sont ensuite mal gérés, la probabilité d'apparition de la violence est forte.

En ces temps de changement, il est essentiel de réussir à traiter les risques psychosociaux au travail pour protéger la santé et le bien-être des travailleurs tout en augmentant la productivité des entreprises. La première étape consiste à reconnaître que les risques psychosociaux représentent une menace grave pour la santé des travailleurs, pour leur entreprise et pour l'économie nationale. La prévention et la réglementation peuvent également atténuer les conséquences des risques psychosociaux sur le monde du travail.

Il a été démontré que le dialogue social et la négociation collective ont une influence positive dans ces domaines, et on voit apparaître de bonnes pratiques sur la façon dont les partenaires sociaux peuvent remédier aux risques psychosociaux et à la violence au travail en exerçant une influence sur la législation ou en négociant des mesures sur le lieu de travail.

Dans le monde entier, les syndicats ont toujours été à l'origine des actions visant à éliminer le stress lié au travail, la violence et le harcèlement dans le monde professionnel. Cependant, ceux qui ont eu le plus de succès ces quinze dernières années sont les syndicats des pays de l'Union européenne, qui ont réussi à conclure trois accords-cadres majeurs: un accord sur le stress lié au travail visant à sensibiliser à ce phénomène et à mieux le faire comprendre, qui comporte un cadre pour identifier et prévenir les problèmes liés au stress au travail; un accord sur le harcèlement et la violence au travail; et le cadre européen pour la prise en charge des risques psychosociaux (PRIMA-EF).

Au niveau mondial, ces questions sont mentionnées dans un certain nombre d'accords-cadres entre les fédérations syndicales internationales et des multinationales, ce qui permet à un grand nombre de travailleurs de bénéficier de ces dispositions. Néanmoins, même lorsqu'il existe des lois et des réglementations appropriées, leur application sur le lieu de travail laisse beaucoup à désirer. Avec un monde du travail en constante évolution, qui se caractérise par de nouveaux types d'emplois de moins en moins stables et «normaux», les travailleurs ont de plus en plus peur de s'exprimer et d'évoquer leurs problèmes de stress, de violence et de harcèlement au travail. Les syndicats tentent de s'adapter à ces nouvelles structures et cherchent d'autres techniques de négociation, mais il est important de veiller à ce que ces questions demeurent sur la table de négociation.

Dans le cadre de l'Organisation internationale du Travail, ces questions ont fait l'objet d'un regain d'attention avec la résolution concernant la discussion récurrente sur la protection sociale (protection des travailleurs) adoptée par la 104^e session de la Conférence internationale du Travail en juin 2015¹. Cette résolution affirme qu'il est nécessaire et urgent de faire face aux risques

1. Le texte de la résolution se trouve à l'adresse http://www.ilo.org/ilc/ILCSessions/104/texts-adopted/WCMS_381166/lang-fr/index.htm.

psychosociaux et à la violence au travail, qui exigent des mesures concrètes et des engagements tripartites. Elle souligne également que l'une des actions prioritaires de l'OIT en vue d'une protection des travailleurs plus inclusive et effective consiste à mettre au point des méthodes pour aider employeurs et travailleurs à faire face aux changements apportés à l'organisation du travail et aux conditions de travail et qui génèrent des risques psychosociaux, du stress et des problèmes de santé mentale liés au travail. Le stress lié au travail a récemment fait l'objet d'un rapport pour la Journée mondiale de la sécurité et de la santé au travail de 2016: *Stress lié au travail: un défi collectif*². La question de la violence et du harcèlement contre les femmes et les hommes dans le monde du travail a fait l'objet d'une discussion auprès du Conseil d'administration du BIT de mars 2015, suivie d'une décision de l'inclure en tant que question normative dans l'ordre du jour de la 107^e session de la Conférence internationale du Travail de 2018. De plus, une réunion d'experts sur la violence contre les femmes et les hommes dans le monde du travail s'est tenue en octobre 2016 dans le cadre de la préparation de la discussion normative. Les conclusions de cette réunion, tout en reconnaissant les efforts déployés aux niveaux national, régional et international pour lutter contre la violence et le harcèlement dans le monde du travail, ont souligné la persistance de lacunes importantes dans la gouvernance et la réglementation.

C'est dans ce contexte que le Bureau des activités pour les travailleurs (ACTRAV) du BIT a décidé de consacrer cette édition du *Journal international de recherche syndicale* aux questions relatives au stress lié au travail, à la violence et au harcèlement dans le monde du travail, car il était nécessaire d'insuffler un nouvel élan aux échanges d'information sur ce sujet au sein du mouvement syndical.

Cette édition du *Journal* comprend cinq articles portant sur la prévention des risques psychosociaux et du stress lié au travail, les perspectives et les actions des syndicats sur les risques psychosociaux, la violence et le harcèlement, la numérisation du travail et les risques qui lui sont associés, les réponses des syndicats à l'impact psychosocial des changements technologiques sur les lieux de travail contemporains, ainsi que la vulnérabilité de certains groupes de travailleurs à la violence.

Ces articles ont pour ambition de faire un état des lieux, de sensibiliser et d'encourager les syndicats à agir. Nous espérons qu'ils atteindront cet objectif.

Pour terminer, je voudrais remercier toutes les personnes qui ont contribué à cette édition ainsi que les collègues du BIT pour leur aide et leur soutien, Vera Guseva et Mamadou Kaba Souare pour la coordination de ce travail.

Nous espérons que cette édition du *Journal* sera une ressource utile et agréable à lire.

2. Ce rapport est disponible à l'adresse http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466548.pdf.

La prévention des risques psychosociaux et du stress lié au travail

Valentina Forastieri

Spécialiste principale de la santé au travail,
de la promotion de la santé et du bien-être
Bureau international du Travail

Cet article se fonde sur le Rapport de la Journée mondiale de la sécurité
et de la santé au travail 2016, *Le stress au travail: un défi collectif* (BIT, 2016).

Au cours des dernières décennies, la mondialisation a ouvert de nouvelles perspectives majeures en termes de développement économique, mais aussi créé un danger induit par des processus concurrentiels mondiaux qui exercent des pressions sur les conditions de travail et le respect des droits fondamentaux. La mondialisation et les progrès technologiques ont transformé le monde du travail en introduisant de nouvelles formes d'organisation du travail et de relations de travail et de nouvelles modalités d'emploi. La mondialisation a entraîné une évolution des modalités d'emploi en introduisant une flexibilité accrue dans le processus de travail, plus d'emplois à temps partiel, d'emplois temporaires et de recours à la sous-traitance. Ces pratiques sont de nature à augmenter les exigences du travail et l'insécurité de l'emploi, affaiblir le contrôle et augmenter le risque de licenciement – ce qui contribue à l'augmentation du stress au travail et des troubles associés.

Les travailleurs du monde entier subissent des pressions accrues pour satisfaire aux exigences de la vie professionnelle moderne. Les progrès technologiques et l'émergence de l'Internet et de la numérisation des communications ont introduit de nombreux changements et innovations dans les processus de travail. À l'heure où la communication instantanée et une forte concurrence internationale dictent la cadence du travail, il devient de plus en plus compliqué d'identifier la frontière entre vie professionnelle et vie privée. Les travailleurs pourront avoir le sentiment que le fait de rester connectés plus longtemps et de répondre rapidement est un signe de bonnes performances et, concrètement, continueront à travailler chez eux et en dehors des heures de travail. L'incompatibilité entre rôles professionnels et familiaux, qui, sur le lieu de travail, engendre des conflits liés aux comportements, au manque de temps et au stress, peut entraîner une difficulté ou une impossibilité à assumer son rôle au sein de la famille, et inversement.

En outre, les récentes crises et la récession économique mondiale ont contribué à une hausse du chômage, de la pauvreté et de l'exclusion sociale. En raison de la récession économique actuelle, beaucoup d'entreprises ont été contraintes de réduire leur activité économique au moyen de restructurations, compressions d'effectifs, fusions, délocalisations, licenciements massifs ou en ayant recours à la sous-traitance, pour rester compétitives. Un nombre substantiel de travailleurs au chômage sont confrontés à ses conséquences dramatiques pour eux-mêmes et pour leurs familles, ce qui a un impact important sur leur bien-être et leur santé mentale.

Pour ceux qui restent, les effets des processus de restructuration ne se limitent pas aux licenciements. Les changements dans l'entreprise créent une incertitude et des antagonismes, et les travailleurs qui survivent aux compressions d'effectifs éprouvent parfois de la culpabilité envers leurs collègues licenciés. En plus de la crainte de perdre leur emploi, ces travailleurs doivent s'accommoder de possibilités d'avancement réduites et de l'incertitude. Dans ce nouveau contexte, les dangers psychosociaux, tels que l'augmentation de la concurrence, des attentes en matière de performance et de la durée du

travail, contribuent à un environnement de travail toujours plus stressant. Ceux qui conservent leur emploi peuvent être contraints à plus de flexibilité et à exécuter de nouvelles tâches, accepter une charge de travail plus élevée, un manque de contrôle et une ambiguïté des rôles plus importants, un travail précaire, des possibilités d'emploi réduites, en plus de la crainte de perdre leur emploi et d'une stabilité financière moindre.

Les dangers psychosociaux et le stress lié au travail

Les facteurs liés au lieu de travail susceptibles de causer un stress sont appelés «dangers psychosociaux»¹. Le Bureau international du Travail (BIT) et l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ont défini ces dangers psychosociaux comme «des interactions du milieu de travail, du contenu, de la nature et des conditions du travail, d'une part, et des capacités, des besoins, des coutumes, de la culture et des conditions de vie des travailleurs en dehors du travail, d'autre part; ces facteurs sont susceptibles d'influer sur la santé et sur la performance et la satisfaction au travail» (BIT, 1986, p. 3). Cette définition met l'accent sur l'interaction dynamique entre le milieu de travail et les facteurs humains. Une interaction négative entre les conditions de travail et les facteurs humains peut entraîner des troubles émotionnels, des problèmes de comportement, des changements biochimiques et neuro-hormonaux, des risques accrus de maladies mentales et physiques. Inversement, lorsque les conditions de travail et les facteurs humains sont équilibrés, le travail engendre un sentiment de contrôle et de confiance en soi, renforce la motivation, la capacité de travail et la satisfaction au travail, et améliore la santé.

Les dangers psychosociaux sont donc les aspects de la conception et de la gestion du travail et de leur contexte social et organisationnel qui peuvent potentiellement causer des dommages psychologiques ou physiques. Aujourd'hui, il existe un consensus raisonnable dans la littérature scientifique sur la nature des dangers psychosociaux; il convient toutefois de noter que de nouvelles formes de travail et la transformation du milieu de travail

1. Les termes «dangers psychosociaux» et «risques psychosociaux» sont parfois utilisés de manière interchangeable dans la littérature scientifique. En outre, le «stress» est souvent défini à tort comme un danger psychosocial alors que c'est la conséquence d'un tel danger. Dans la discipline de la sécurité et santé au travail, un «danger» est la propriété intrinsèque ou la capacité potentielle d'un agent, d'un procédé ou d'une situation (y compris l'environnement de travail, l'organisation du travail ou les pratiques de travail qui ont des répercussions néfastes pour l'organisation) d'altérer la santé d'une personne au travail. Le «risque» est la probabilité ou la possibilité qu'une personne soit victime d'un événement indésirable ou que sa santé soit altérée si elle est exposée à un danger psychosocial; c'est la combinaison de la probabilité de survenue d'un événement dangereux et la gravité du dommage provoqué par cet événement sur la santé. La relation entre le danger et le risque est l'exposition, qu'elle soit immédiate ou à long terme. Dans ce contexte, on inclut les effets physiques et psychologiques.

Tableau 1. Dangers psychosociaux: caractéristiques provoquant le stress au travail

Contenu du travail	
Charge/rythme de travail	Surcharge ou sous-charge de travail, manque de contrôle sur le rythme de travail, brièveté des délais
Conception des tâches	Manque de variété ou cycle de travail très court, travail fragmenté ou dénué de sens, exploitation insuffisante des compétences, fort niveau d'incertitude
Aménagement du temps de travail	Travail posté, emplois du temps rigides, horaires imprévisibles, prolongés ou atypiques
Environnement et équipement de travail	Problèmes concernant la fiabilité, la disponibilité, l'adéquation, l'entretien ou la réparation des équipements et des installations
Contexte du travail	
Culture et fonction de l'organisation	Mauvaise communication, soutien insuffisant pour la résolution des problèmes et le développement personnel; absence de définition des objectifs de l'organisation
Rôle au sein de l'organisation	Ambiguïté des rôles et conflit de rôles, responsabilité hiérarchique
Évolution de carrière	Absence de promotion et incertitude, promotion insuffisante ou excessive, rémunération insuffisante, insécurité de l'emploi, faible valeur sociale du travail
Latitude décisionnelle/contrôle	Faible participation aux décisions, manque de contrôle sur le travail (le contrôle, en particulier sous la forme d'une participation, est également un problème au niveau du contexte et de l'organisation)
Relations interpersonnelles au travail	Isolement social ou physique, mauvaises relations avec les supérieurs, conflits interpersonnels, manque de soutien social
Interface vie personnelle et vie professionnelle	Exigences contradictoires entre la vie personnelle et la vie professionnelle, soutien familial insuffisant, problèmes liés aux doubles carrières

Source: Cox et coll., 2000.

s'accompagnent de nouveaux dangers et que, par conséquent, la définition des dangers psychosociaux peut encore évoluer. Il existe dix types de dangers psychosociaux (les caractéristiques du travail stressant) répartis en deux groupes: le «contenu du travail», qui fait référence aux dangers psychosociaux liés aux conditions de travail et à l'organisation du travail; et le «contexte du travail», qui fait référence aux dangers psychosociaux dans l'organisation du travail et les relations professionnelles (Cox, 1993; Cox et Griffiths, 2005) (voir le tableau 1).

Pour le BIT, le stress² est la réponse physique et émotionnelle nocive causée par un déséquilibre entre les exigences ressenties et les capacités et ressources des individus qui semblent nécessaires pour y faire face. Le stress n'est pas une altération de la santé mais le premier signe d'une réponse physique et

2. Le terme «stress» a de multiples acceptions et décrit des états aussi variés qu'un sentiment de malaise le matin ou une anxiété conduisant à la dépression. Il a été utilisé avec des connotations à la fois négatives et positives. Dans le contexte de cet article, le stress sera uniquement considéré comme ayant un impact négatif et la question du stress sera traitée dans le cadre du lieu de travail.

émotionnelle nocive. Le stress est une réponse à un ou plusieurs risques psychosociaux et peut avoir un impact sur la santé mentale ou physique ou sur le bien-être d'une personne³.

Par conséquent, le stress au travail est déterminé par les dangers psychosociaux inscrits dans l'organisation du travail, la conception du travail et les relations de travail, et se manifeste quand les exigences du travail ne correspondent pas aux capacités, ressources ou besoins du travailleur – ou les dépassent –, ou lorsque les connaissances ou les capacités d'un travailleur ou d'un groupe pour gérer une situation ne correspondent pas aux attentes de la culture organisationnelle d'une entreprise ou organisation.

Les tendances dans la recherche et la pratique

L'ampleur de l'impact négatif du stress lié au travail et de ses effets sur la santé d'une partie importante de la population active mondiale est tangible, comme le démontrent amplement les données sur la prévalence des troubles physiques et mentaux associés recueillies depuis plus de vingt ans aux niveaux national et régional. Malheureusement, les données révèlent aussi que l'incidence et la gravité de ce phénomène augmentent. Depuis quelques décennies, un nombre croissant de preuves témoignent de l'impact des risques psychosociaux et du stress lié au travail sur la santé, la sécurité et le bien-être des travailleurs et sur les performances de l'entreprise. Les recherches font clairement état d'un lien systématique entre stress lié au travail et troubles physiques et mentaux. Aujourd'hui, le stress lié au travail est reconnu comme un problème mondial touchant l'ensemble des pays, des professions et des travailleurs, dans les pays tant développés qu'en développement. L'impact du stress sur la santé peut varier selon la façon dont chacun y répond. Des niveaux de stress élevés peuvent contribuer à une détérioration de l'état de santé, notamment au développement de troubles mentaux et comportementaux comme l'épuisement, le burn-out, l'anxiété et la dépression, ainsi qu'à d'autres déficiences physiques comme les maladies cardio-vasculaires et les troubles musculo-squelettiques. Il y a en outre l'impact de comportements toujours plus fréquents pour faire face au stress comme l'alcoolisme et l'abus de drogues, le tabagisme, une mauvaise alimentation et des problèmes de sommeil. On relève aussi l'augmentation des maladies non transmissibles. Cependant, les relations interpersonnelles et le soutien social, ainsi que des facteurs propres à la personnalité, peuvent atténuer l'impact du stress sur la santé. Plusieurs études épidémiologiques de grande qualité démontrent l'existence d'une association positive entre

3. Aujourd'hui, il est reconnu que la santé est une combinaison de facteurs biologiques, psychologiques (pensées, émotions et comportements) et sociaux (socio-économiques, socio-environnementaux et culturels).

risques psychosociaux au travail et maladies cardio-vasculaires. Les conclusions vont dans le même sens dans toutes les régions, et témoignent d'une relation entre exposition à un environnement psychosocial médiocre au travail (également favorisée par des comportements nocifs pour la santé) et maladies du cœur. Les principaux facteurs de risques psychosociaux sont les exigences du travail, un faible contrôle des tâches, un faible soutien, le déséquilibre entre effort et récompense, l'insécurité de l'emploi et l'insatisfaction au travail. Il est en outre établi que certains aménagements du temps de travail, notamment les longues heures de travail et le travail posté, sont associés à une incidence accrue des maladies cardio-vasculaires.

Le rôle des facteurs psychosociaux et du stress lié au travail dans le développement des troubles musculo-squelettiques bénéficie d'une attention accrue. En effet, plusieurs études épidémiologiques ont été conduites dans divers secteurs (du travail de bureau au travail manuel) et montrent de façon répétée des associations entre les facteurs psychosociaux liés au travail et les troubles musculo-squelettiques. Globalement, il est évident que l'incidence de ces troubles est associée à des niveaux élevés de stress lié au travail perçu, à une charge et des exigences de travail élevées, à un faible soutien social, un faible contrôle des tâches, un faible niveau de satisfaction au travail et un travail monotone. Il est établi que le déséquilibre entre effort et récompense et des difficultés de communication avec les collègues et les superviseurs, ainsi que la violence sur le lieu de travail (en particulier le harcèlement et l'intimidation) sont associés aux troubles musculo-squelettiques.

L'incidence du burn-out⁴ et sa reconnaissance ont considérablement augmenté ces dernières années et plusieurs études ont été conduites dans de nombreux pays pour examiner ses causes, la plus importante étant le stress lié au travail. En outre, un nombre croissant d'études montre que les femmes sont plus exposées au risque de burn-out. Cela peut s'expliquer par le fait que plusieurs facteurs psychosociaux associés au burn-out et au stress lié au travail peuvent être plus fréquents chez les femmes, par exemple le double rôle qu'elles doivent assumer à la maison et au travail; les rôles dévolus aux deux sexes par la société et l'influence des attentes sociales; le risque de harcèlement sexuel au travail et la violence domestique; et la discrimination entre hommes et femmes qui se traduit par des salaires plus bas et des exigences liées au travail plus fortes. Le burn-out est essentiellement le résultat des facteurs psychosociaux suivants: charge de travail élevée ou ingérable (exigences quantitatives et émotionnelles), ambiguïté des rôles, changements

4. Le syndrome de burn-out peut être décrit comme une réponse prolongée à une exposition chronique à des risques psychosociaux, d'ordre émotionnel et interpersonnel, en milieu de travail. Ses principales caractéristiques sont l'épuisement émotionnel, le cynisme (attitudes négatives, déshumanisées et détachées envers les personnes qui reçoivent les services), la dépersonnalisation, un manque d'investissement dans le travail, un faible niveau d'accomplissement personnel et l'inefficacité.

organisationnels, faibles niveaux de satisfaction au travail et d'accomplissement personnel, déséquilibre entre travail et vie privée, relations interpersonnelles médiocres et manque de soutien au travail, violence sur le lieu de travail, notamment le harcèlement et l'intimidation. Des maux de tête, des insomnies, des troubles du sommeil, des troubles alimentaires, la fatigue et l'irritabilité, l'instabilité émotionnelle et la rigidité des rapports sociaux font partie des symptômes non spécifiques associés au syndrome de burn-out. Ce dernier est également associé à l'alcoolisme et à des problèmes de santé comme l'hypertension et l'infarctus du myocarde.

Diverses études montrent que des conditions de travail stressantes peuvent avoir un impact sur le bien-être des travailleurs en contribuant directement à des comportements contraires à un mode de vie sain, qui peuvent augmenter les risques pour la santé. Les données disponibles révèlent que les risques psychosociaux (insécurité de l'emploi, faible contrôle des tâches, exigences élevées, déséquilibre entre effort et récompense...) et le stress lié au travail sont associés à des risques de comportements nocifs pour la santé comme une consommation excessive d'alcool, un surpoids, moins d'exercice physique, un tabagisme accru et des troubles du sommeil. Plusieurs études s'intéressent en particulier au rapport entre les risques psychosociaux, les conditions de travail et l'abus d'alcool, montrant que le stress perçu, la charge de travail (notamment les longues heures de travail), le déséquilibre entre effort et récompense et le harcèlement au travail sont des déterminants importants d'une consommation d'alcool à risque. Les différences d'exposition aux risques psychosociaux entre hommes et femmes se traduisent par des profils de consommation de tabac différents: un niveau élevé de stress au travail, la pression exercée par le travail et des horaires de travail excessifs sont associés au tabagisme chez les hommes, tandis que chez les femmes les principaux risques psychosociaux liés au tabagisme sont les exigences élevées (psychologiques et physiques) et le déséquilibre entre effort et récompense. L'impact de ces comportements nocifs pour la santé est évident, puisque chaque année six millions de décès environ sont imputables au tabagisme (OMS, 2015a) et plus de trois millions à la consommation d'alcool (OMS, 2015b).

À l'échelle globale, la dépression est l'une des principales causes de mortalité prématurée et de handicap prolongé. La grande majorité des résultats de nombreuses études confirment que le risque de dépression augmente jusqu'à quatre fois chez les travailleurs confrontés au stress lié au travail, selon le type de mesure, le sexe et le groupe professionnel étudié. Beaucoup d'études de grande qualité montrent que les facteurs psychosociaux et le stress lié au travail sont des signes annonciateurs d'une dépression. Il n'est pas surprenant que la majorité des études portant sur les risques psychosociaux, le stress lié au travail et les problèmes de santé aient examiné leur lien avec la dépression, au vu du poids de cette maladie. Un grand nombre d'études ont établi qu'une mauvaise santé mentale et la dépression étaient associées à la charge de travail (longues heures de travail et exigences physiques, psychologiques

ou émotionnelles élevées notamment), à une faible latitude décisionnelle, à un faible soutien, au déséquilibre entre effort et récompense, à l'insécurité de l'emploi et aux restructurations organisationnelles.

Même si l'on accorde une attention croissante aux suicides liés au travail depuis quelques années, leur proportion par rapport au nombre total de suicides reste mal connue, faute de données suffisantes concernant l'origine des suicides déclarés. Cependant, les données disponibles sont alarmantes⁵. Plusieurs études se sont intéressées aux caractéristiques de l'emploi et au risque de décès par suicide chez les travailleurs, mettant en évidence la relation avec l'exposition aux risques psychosociaux suivants liés au travail: problèmes financiers (dont le chômage), persécution collective, intimidation et harcèlement, faible contrôle ou faible latitude décisionnelle, faible soutien social, exigences psychologiques élevées et longues heures de travail.

Le lieu de travail

Sur le lieu de travail, on trouve parmi les conséquences des risques psychosociaux une augmentation de l'absentéisme et un présentéisme⁶ accrus, des relations de travail perturbées, une motivation du personnel amoindrie, une baisse de la satisfaction et de la créativité, une rotation accrue des effectifs, des transferts internes et des reconversions, et en général une image publique dégradée. Ces problèmes ont un impact considérable sur la productivité, les coûts directs et indirects et la compétitivité de l'entreprise, et donc la création d'emplois. Les coûts économiques associés au niveau national, même s'ils ne représentent que la pointe de l'iceberg, montrent que le stress lié au travail et ses effets sur la santé ont un impact considérable sur la sécurité, la productivité et les performances globales des organisations.

Depuis les années 1960, il est prouvé que les pratiques organisationnelles et managériales ont une influence sur la santé mentale des travailleurs et que leur impact varie selon les organisations. Toutefois, et depuis peu seulement, le souci du bien-être des travailleurs et pas seulement de leur capacité productive dans les organisations apporte des changements en termes de pratiques de management et de sécurité et santé au travail (SST). Les approches traditionnelles de la santé au travail, de la médecine comportementale et de la psychologie organisationnelle ont été remises en question par les contextes sociaux et économiques actuels qui conduisent à chercher de nouveaux éclairages sur

5. Les chiffres des demandes d'indemnisation de travailleurs (dans les pays qui reconnaissent l'origine professionnelle du suicide) peuvent donner des indications sur l'incidence du suicide lié au travail. Pour voir les données nationales sur les suicides liés au travail, voir BIT, 2016.

6. Ce terme fait référence, d'une part, aux personnes qui sont au travail mais ne font rien et, d'autre part, au phénomène des travailleurs qui viennent travailler tout en se plaignant d'avoir un état de santé qui nécessiterait le repos et l'absence au travail.

le comportement organisationnel positif qui favorise l'intérêt du travail et le bien-être. Les premières études sur la santé et le bien-être ont réorienté l'approche qui autrefois cherchait à établir comment des maladies mentales pré-existantes affectaient l'efficacité organisationnelle, en essayant de comprendre les effets positifs et négatifs du travail sur la santé mentale. Ainsi, plusieurs études ont établi que l'ambiguïté des rôles, les conflits de rôle, la surcharge de travail (quantitative et qualitative), le repli sur soi, le manque de confiance en soi, une faible satisfaction au travail et des tensions au travail étaient liés au stress.

En matière de prévention des maladies chroniques non transmissibles, des recherches fondées sur des données probantes ont amené les responsables des politiques de santé à s'intéresser aux causes de certains comportements et modes de vie individuels, mais aussi aux inégalités socio-économiques et sanitaires, ainsi qu'aux conditions de travail et en particulier aux exigences du travail. Parmi ces recherches figure le modèle du stress au travail (Karasek, 1979; Karasek et Theorell, 1990) et celui du déséquilibre entre effort et récompense (Siegrist, 1996). Ces études ont mis en évidence les bénéfices à long terme d'une certaine autonomie (même minime) dans l'exécution des tâches sur la santé mentale et la productivité des travailleurs.

La nature actuelle du travail a entraîné un recentrage des recherches vers la santé et la satisfaction au travail, la gestion des performances, l'efficacité organisationnelle, l'insécurité de l'emploi et le chômage, le présentéisme et l'absentéisme, la diversité culturelle accrue et les changements technologiques, en accordant plus d'attention à la préservation de la santé mentale des travailleurs, aux aspects positifs de la santé et du bien-être et aux facteurs organisationnels permettant de les améliorer⁷. Des études contemporaines ont ainsi montré le rôle essentiel de l'environnement social pour façonner et valoriser les comportements au travail, et donc le rôle des politiques de ressources humaines pour veiller à ce que les relations de travail soient fondées sur la confiance, l'authenticité et le partenariat.

Aujourd'hui, de nombreuses études suggèrent que l'erreur humaine joue un rôle mineur dans les accidents sur le lieu de travail et qu'un comportement dangereux est motivé par la pression liée à la recherche d'efficacité et à la gestion du temps ainsi qu'à l'absence de formation, et pas nécessairement imputable au travailleur. Un nombre croissant d'études explorent l'association entre, d'une part, un environnement psychosocial de travail médiocre et le stress lié au travail et, d'autre part, le risque accru d'accidents du travail. La présence de symptômes de stress lié au travail, cognitifs ou physiques, peut accroître la probabilité d'un défaut d'attention momentané, d'erreurs de

7. Il faut noter que les pionniers dans ces domaines ont commencé leurs travaux beaucoup plus tôt, mais cette approche ne s'est imposée que beaucoup plus tard; les tendances qui ont complètement recentré les recherches et les politiques datent des années 1990 et 2000, respectivement.

jugement et/ou d'une incapacité à exercer des activités habituelles. Les faits constatés suggèrent clairement que des facteurs comme une charge de travail et des exigences de travail élevées, une faible latitude décisionnelle, un faible pouvoir d'appréciation dans l'exercice de compétences, l'absence de soutien organisationnel, des conflits avec des superviseurs et des collègues et un travail très monotone augmentent la probabilité de blessures dans un accident du travail. Les conclusions font également état d'une association négative entre mauvaise santé mentale (burn-out en particulier) et sécurité au travail, ce qui augmente la probabilité d'un accident sur le lieu de travail.

Les approches actuelles

Tout en reconnaissant le rôle de pionniers joué par des chercheurs et des décideurs politiques des pays nordiques dans ce domaine, les décideurs politiques, les syndicats et les organisations d'employeurs de la plupart des pays n'ont entrepris que récemment de s'attaquer concrètement aux causes du problème. Cette prise de conscience croissante de la nécessité d'agir aux niveaux international, régional et national se traduit par une attention accrue aux risques psychosociaux et au stress lié au travail: évaluation et gestion; conception d'une législation, de stratégies et de politiques; diffusion d'informations et campagnes de sensibilisation; et prolifération de réseaux de recherche et d'associations professionnelles désireux de concevoir des interventions efficaces pour faire face à ce problème sur le lieu de travail.

Plusieurs organisations internationales et institutions régionales ont inclus la protection de la santé mentale dans leurs agendas, mais seules quelques organisations régionales ont élaboré pour leurs États membres des instruments juridiquement contraignants couvrant les risques psychosociaux et la protection de la santé mentale des travailleurs. Des dispositions juridiques nationales relatives aux dangers et risques psychosociaux, au stress lié au travail ainsi qu'à la santé mentale et au bien-être des travailleurs sont parfois incluses dans les codes du travail, les lois, textes législatifs et réglementations relatifs à la SST, les recueils de directives pratiques, les normes techniques, les décrets et les conventions collectives (pour davantage d'informations sur les diverses normes régionales et nationales et l'inclusion de ce sujet sur la liste nationale des maladies professionnelles, voir BIT, 2016).

En plus d'élaborer des cadres juridiques, un certain nombre de pays ont conçu des stratégies et des politiques nationales et confié leur étude à des institutions spécialisées; ces initiatives incluent la prévention des risques psychosociaux et du stress lié au travail. En outre, les autorités nationales ont souvent créé des commissions ou des comités, ou fait appel à des instituts de recherche pour développer une série d'initiatives sur ces questions, mener des recherches scientifiques pour élaborer des directives, des outils, des formations et des activités de sensibilisation. Il est impossible de fournir ici une

compilation exhaustive des initiatives nationales et des bonnes pratiques de tous les pays (pour plus de détails sur les outils pertinents pour les évaluations et les interventions, voir BIT, 2016). Le paragraphe suivant en fournit un résumé.

Dans plusieurs pays, les gouvernements ont inclus explicitement la prévention et la gestion des dangers et des risques psychosociaux dans leur stratégie nationale de SST. Parfois, ces stratégies prévoient aussi des mesures spécifiques pour gérer ces risques, comme l'adoption ou la révision d'une législation; la conception de protocoles, de directives et d'autres outils; et la coopération avec les partenaires sociaux et d'autres institutions. Des organismes nationaux d'un certain nombre de pays ont mis au point des modèles de surveillance, des outils d'évaluation et de gestion des risques et d'autres initiatives de sensibilisation pour comprendre et prévenir le stress lié au travail. Des professionnels de la SST ont créé des réseaux et des associations pour coordonner les recherches afin de mieux comprendre la nature et l'impact des risques psychosociaux et concevoir des interventions efficaces pour y remédier au niveau de l'entreprise.

Les réalisations des syndicats dans la lutte contre les risques psychosociaux

Les syndicats ont également porté plus d'attention à ces questions en diffusant des informations et en menant des campagnes de sensibilisation. La Confédération syndicale internationale (CSI) a appelé ses organisations membres, partenaires et affiliés à faire campagne avec l'OIT pour l'extension de la protection sociale à tous, et pour l'amélioration de la SST dans tous les pays, notamment la prévention de l'exposition aux produits chimiques dangereux, aux dangers psychosociaux et aux blessures et accidents du travail (CSI, 2010).

Lors de son seizième congrès en 2011, la Fédération syndicale mondiale (FSM) a publié un rapport intitulé *La santé et la sécurité des travailleurs à notre époque*, qui appelle à agir dans ce domaine, et à prendre en compte le fait que «la santé ne signifie pas absence de maladie mais une situation de bien-être physique, mental et social» (FSM, 2011, p. 43). Le rapport précise que l'augmentation de la durée quotidienne, du rythme et de l'intensité du travail a de graves conséquences sur la santé physique et mentale et sur l'engagement social des travailleurs; que l'exposition accrue des travailleurs à des dangers physiques, chimiques, psychosociaux et biologiques entraînera de nombreux changements de leur état de santé; que toutes les formes de flexibilité en matière de temps de travail limitent la capacité des travailleurs à bénéficier de leur temps libre; et que, dans ce contexte, la régularité des horaires de travail est essentielle à la vie sociale normale des travailleurs et en rapport direct avec leur état de santé.

Le Groupe syndical 20 (L20) représente les intérêts des travailleurs au niveau du G20, depuis 2011. Il associe les syndicats des pays du G20 et les fédérations syndicales internationales, et est coordonné par la Confédération syndicale internationale (CSI) et la Commission syndicale consultative (TUAC) auprès de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE). En 2014, le L20 a été invité à débattre de la façon dont les pays du G20 pourraient contribuer à rendre les lieux de travail sains et sûrs. Le L20 a préconisé l'élaboration de feuilles de route par pays pour promouvoir des lieux de travail plus sûrs qui prendraient en compte les risques psychosociaux, le stress, le harcèlement, l'intimidation ou la persécution collective et d'autres formes de violence au travail, et d'accorder plus d'attention à la protection de la SST des travailleurs occupant des emplois atypiques et des travailleurs vulnérables (CSI, 2014).

L'Internationale des travailleurs du bâtiment et du bois (IBB) et IndustriALL Global Union se penchent sur les risques psychosociaux spécifiques dans le cadre de la promotion de l'égalité des sexes, et plaident notamment en faveur de la réduction de la ségrégation et de la discrimination, la suppression des écarts de salaire, la fin de la violence (physique et psychologique) à l'encontre des femmes et l'amélioration de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, entre autres. UNI Global Union joue également un rôle actif dans le domaine des risques psychosociaux. Son rapport *From work-life balance to work-life management* (2010) identifiait les principales difficultés à concilier vie professionnelle et vie privée que rencontrent nombre de professionnels et de cadres, liées en particulier à l'allongement du temps de travail, à la perte de talents et à la flexibilité. Nombre de ces difficultés se manifestent de diverses manières dans les secteurs représentés au sein d'UNI Global Union, comme le domaine des technologies de l'information et de la communication, la finance, la poste et la logistique, l'industrie graphique, le commerce et les services immobiliers. Depuis 2012, le groupe UNI Cadres d'UNI Global Union organise chaque année la Quinzaine UNI de la gestion de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, une campagne de deux semaines pour débattre de l'impact des risques psychosociaux, du stress, de l'anxiété ou du burn-out sur ses membres et chercher à négocier de meilleures politiques et pratiques pour améliorer l'organisation du travail, réduire la charge de travail et la pression, et gérer les exigences de disponibilité permanente⁸. Au sein de la Fédération internationale des ouvriers du transport (ITF), la section des gens de mer met l'accent sur les problèmes psychologiques qui affectent la santé de cette catégorie de travailleurs dont l'isolement peut engendrer solitude, mal du pays et burn-out⁹.

8. Voir à l'adresse <http://www.uniworklifemanagement.org/?page_id=2> (en anglais).

9. Voir à l'adresse <<http://www.itfseafarers.org/ITI-health.cfm>> (en anglais).

Au niveau régional, l'Organisation régionale africaine de la CSI (CSI-Afrique) soulignait dans son *Rapport à la Commission du travail et des affaires sociales de l'Union africaine* (2013) que la mondialisation s'était accompagnée de nouveaux défis en matière de SST dans la région, comme le stress lié au travail, la violence au travail, l'abus de drogues et l'alcoolisme. En outre, la CSI-Afrique poursuit ses actions de discrimination positive pour faire progresser l'égalité des sexes dans le contexte des statuts des syndicats. Le Conseil général sur les questions d'égalité entre les hommes et les femmes a observé que les situations de violence sur le lieu de travail soumettaient les hommes et les femmes qui y étaient confrontés à des charges émotionnelles et psychologiques (CSI-Afrique, non daté).

La Confédération européenne des syndicats (CES) a produit deux guides pour l'interprétation des accords-cadres sur le stress lié au travail (2004) et le harcèlement et la violence au travail (2007). La CES espère ainsi aider les organisations membres à appliquer ces accords et favoriser un suivi et une évaluation renforcés des résultats obtenus après leur adoption. Le programme d'action de la CES pour 2015-2019, sur le thème de la «défense de la solidarité pour des emplois de qualité, les droits des travailleurs et une société juste en Europe»¹⁰, appelle à agir face au stress lié au travail, soulignant que pour un nombre croissant de travailleurs le nombre d'heures de travail n'est pas suffisant, alors que d'autres souffrent de stress en raison d'un travail trop intense ou de l'allongement du temps de travail. En outre, au vu des études qui montrent que l'évaluation des risques reste principalement axée sur les dangers physiques et accorde peu d'importance aux dangers psychosociaux (tels ceux qui engendrent stress au travail, violence, harcèlement ou persécution collective), la CES a proposé d'élaborer des indicateurs pour mesurer ces risques, ainsi que des plans et des actions bien conçus et systématiques pour l'environnement de travail. L'Institut syndical européen (ETUI), le centre de recherche et de formation indépendant de la CES, a organisé le premier séminaire syndical européen sur les risques psychosociaux en juin 2013. À cette occasion, un réseau syndical européen dédié à cette problématique a été créé officiellement (ETUI, non daté).

En 2016, à l'occasion de son deuxième congrès, la Confédération syndicale des travailleurs des Amériques (CSA) a adopté une stratégie régionale sur la santé au travail pour les Amériques. Le 29 juillet, lors d'un séminaire sur les conventions collectives et les risques psychosociaux, la CSA a adopté une déclaration dans laquelle ses membres reconnaissaient le droit à la sécurité et à la santé sur le lieu de travail comme un droit humain fondamental et s'engageaient à poursuivre leur soutien au travail décent et à un nouveau cadre de développement durable. Dans le cadre de cet engagement, il a été considéré comme essentiel de renforcer les stratégies préventives relatives aux risques

10. Voir à l'adresse <https://www.etuc.org/sites/www.etuc.org/files/other/files/20151007_action_programme_en-consolidated_0.pdf> (en anglais).

psychosociaux et au stress lié au travail pour promouvoir la santé mentale et le bien-être.

Au niveau national, l'action des syndicats englobe souvent la lutte contre la violence et le harcèlement, la discrimination, l'allongement du temps de travail et le travail précaire. Même si les syndicats estiment que ces questions sont en dehors du cadre du stress lié au travail, elles représentent des dangers psychosociaux susceptibles de nuire à la santé et au bien-être des travailleurs. Ces dix dernières années, certains syndicats nationaux ont commencé à considérer les risques psychosociaux et le stress lié au travail comme des domaines de travail essentiels, et ont conçu des documents et des campagnes de sensibilisation, ainsi que des questionnaires et des outils d'évaluation. En Allemagne, par exemple, la Confédération des syndicats allemands (Deutscher Gewerkschaftsbund – DGB) a créé l'«indice du bon travail», un outil qui permet de mener des enquêtes auprès des travailleurs. Les données sont compilées dans une enquête annuelle pour évaluer et suivre la qualité des conditions de travail. Par ailleurs, le syndicat IG Metall a mis au point pour ses membres un outil d'évaluation du stress (le «baromètre du stress») et le Syndicat des prestataires de services unifiés (Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft – Ver.di) a diffusé en ligne un document d'orientation sur l'évaluation des risques psychosociaux. En Espagne, l'Institut syndical du travail, de l'environnement et de la santé (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud – ISTAS) et un groupe de spécialistes ont adapté en 2003 le questionnaire de Copenhague CoPsoQ pour créer la méthodologie CoPsoQ-ISTAS21, basée sur des projets pilotes, afin de disposer d'un outil d'évaluation adapté au contexte espagnol. Cette adaptation a également été utilisée par les autorités nationales dans des pays d'Amérique latine. Le questionnaire est disponible en version longue pour les entreprises qui emploient plus de vingt-cinq personnes, la version courte étant réservée à l'autoévaluation et aux plus petites entreprises¹¹. L'Union générale des travailleurs (Union General de Trabajadores – UGT) d'Espagne a créé en 2004 un Observatoire permanent des risques psychosociaux, destiné à l'échange d'informations et au développement de nouvelles initiatives pour prévenir les risques psychosociaux en collaboration avec les institutions, l'administration publique et les universités¹².

11. Le questionnaire est accessible en ligne gratuitement à l'adresse <<http://www.copsoq.istas21.net/>>.

12. L'Observatoire permanent des risques psychosociaux a produit plusieurs ressources sur les risques psychosociaux, y compris des fiches d'information (disponibles à l'adresse <<http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/fichas/fichas.htm>>), ainsi qu'un rapport annuel (disponible à l'adresse <http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/indice_observatorio.htm>).

Les partenaires sociaux: engagements et activités conjointes

Dans l'Union européenne (UE), les partenaires sociaux ont joué un rôle important ces dernières années dans le cadre du dialogue social européen, pour faire reconnaître la pertinence des problèmes psychosociaux et du stress lié au travail, en concluant plusieurs accords (ratifiés par le Conseil des ministres et qui font désormais partie de la législation européenne) comme le congé parental (1996), le travail à temps partiel (1997) et les contrats à durée déterminée (1999). Les partenaires sociaux ont également conclu des accords-cadres sur le télétravail (2002), le stress lié au travail (2004), le harcèlement et la violence au travail (2007), la violence de tiers et le harcèlement lié au travail (2010).

La plupart des activités développées en Europe par les syndicats et les organisations d'employeurs font partie de la mise en œuvre de l'accord-cadre de l'UE sur le stress au travail, 2004 (voir BIT, 2016). Selon cet accord, les facteurs à l'origine de ce stress peuvent être pris en compte dans le cadre d'un processus global d'évaluation des risques, par le biais d'une politique spécifique sur le stress, ou dans le cadre de mesures spécifiques visant à identifier les facteurs de stress. C'est à l'employeur qu'incombe la responsabilité d'identifier les mesures appropriées, mais celles-ci doivent être mises en œuvre avec la participation et la collaboration des travailleurs ou de leurs représentants. Ces mesures peuvent être collectives, individuelles ou les deux. Elles peuvent être introduites sous forme de mesures spécifiques ciblant les facteurs de stress identifiés ou dans le cadre d'une politique intégrée sur le stress comprenant des mesures préventives et des mesures réactives. L'accord représente un point de départ pour développer un dialogue social dans cinq secteurs à l'échelle de l'UE: l'éducation, l'administration centrale, la sécurité privée, la construction et l'électricité.

Plusieurs pays européens se sont dotés d'accords nationaux conformes à l'accord-cadre, définissant ainsi un cadre pour des négociations sur le stress lié au travail et les risques psychosociaux. Le Luxembourg et les Pays-Bas, par exemple, ont adopté un cadre tripartite global fondé sur l'accord européen sur le stress lié au travail et invitant à mener des actions concrètes; cet accord contient des recommandations pour les négociations au niveau des entreprises. Les partenaires sociaux finlandais et suédois se sont mis d'accord sur des directives communes pour la négociation ou d'autres activités conjointes sur ces thèmes, au niveau des secteurs et des entreprises. En Espagne, les syndicats et les organisations d'employeurs les plus représentatifs ont inclus le stress lié au travail dans les accords interconfédéraux bisannuels pour la négociation collective (Acuerdos Interconfederales para la Negociación Colectiva – AINC) qui élaborent des recommandations et fixent des priorités aux organisations signataires lorsqu'elles entament des négociations collectives (2005 et 2007).

Plusieurs partenaires sociaux européens, représentatifs de divers secteurs comme l'administration publique, l'éducation, la sécurité privée, la construction et l'électricité, ont inclus la question du stress au travail dans le cadre du dialogue social. Dans l'administration publique, par exemple, le Réseau des administrations publiques européennes (EUPAN) et la Délégation syndicale de l'administration nationale et européenne (TUNED) ont adopté en 2008 des directives communes sur le stress lié au travail. En 2009, EUPAN et TUNED ont publié un rapport sur les bonnes pratiques et les politiques relatives au stress au travail pour fournir des exemples concrets de leur position commune et contribuer à affiner les enseignements tirés concernant la manière de lutter contre le stress au travail et de le prévenir. La question du stress, de la violence et du harcèlement faisait partie du programme de travail 2010-2011 du Comité de dialogue social sectoriel européen pour l'éducation. Le Comité syndical européen de l'éducation (CSEE) a mené un premier projet sur le stress lié au travail chez les enseignants en 2007 et adopté son plan d'action sur ce thème en 2008.

En 2004, la Confédération européenne des syndicats (CES), l'Union des confédérations de l'industrie et des employeurs d'Europe (UNICE, devenue BusinessEurope), l'Union européenne de l'artisanat et des petites et moyennes entreprises (UEAPME) et le Centre européen des employeurs et entreprises fournissant des services publics (CEEP) ont signé l'accord-cadre de l'UE sur le stress lié au travail. En 2007, ces partenaires sociaux européens ont publié un rapport sur la mise en œuvre de l'accord, qui s'appuyait sur les rapports nationaux conjoints d'organisations membres dans vingt et un États membres de l'UE, en Islande et en Norvège (CES, BusinessEurope, UEAPME et CEEP, 2007).

Dans le cadre de la mise en œuvre de l'accord, les partenaires sociaux ont élaboré et diffusé ensemble des brochures, des guides et du matériel éducatif sur les risques psychosociaux et le stress lié au travail dans un certain nombre de pays de l'UE (par exemple Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Estonie, France, Irlande, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Pologne, Royaume-Uni, Suède et République tchèque). En Belgique, par exemple, les partenaires sociaux ont produit une brochure qui propose un plan complet pour concevoir une politique sur le stress au travail. La brochure décrit une approche d'évaluation et d'intervention par étapes pour faire face aux risques psychosociaux sur le lieu de travail. Elle attire également l'attention sur des risques spécifiques qui surviennent à l'occasion de restructurations et lors de l'introduction de nouvelles technologies.

Dans certains pays, les partenaires sociaux organisent ensemble des formations, des ateliers et des conférences sur ces questions. Par exemple, le syndicat polonais NSZZ Solidarność, en association avec des partenaires sociaux interprofessionnels, a mené un projet transnational sur le stress lié au travail. Celui-ci comprenait des formations, une brochure et des ateliers de négociation en Pologne, ainsi qu'une conférence internationale durant laquelle

des partenaires sociaux venus d'Italie, de Lituanie, de Malte et de Slovénie ont échangé sur les difficultés pour mettre en œuvre l'accord. En Suède, la Confédération des entreprises suédoises, la Confédération suédoise des syndicats (LO) et le Conseil de négociation et de coopération (Förhandlings-och samverkansrådet – PTK) ont fondé Prevent, une organisation à but non lucratif, pour proposer des conseils et des formations sur le stress au travail. En 2011, Prevent a lancé une nouvelle initiative sur le stress informatique, lié aux problèmes posés par la technologie, la connexion et les informations en ligne permanentes, les mises à jour des médias sociaux, l'arrivée incessante de courriels auxquels il faut répondre, etc. Des organisations de travailleurs et d'employeurs ont également mené des campagnes de sensibilisation au niveau national ou sectoriel. En Lettonie, par exemple, les partenaires sociaux ont organisé une campagne de sensibilisation au stress avec l'inspection du travail (*Stop au surmenage!*), et une autre en coopération avec le ministère de la Santé (*Aimez votre cœur!*).

Parmi les autres initiatives mises en œuvre conjointement par les partenaires sociaux figurent des outils d'évaluation comme le test IMPULS conçu en Autriche par des psychologues de la santé et des psychologues du travail, en coopération avec la Chambre économique fédérale autrichienne (Wirtschaftskammer Österreich – WKÖ), la Chambre fédérale du travail autrichienne (Bundesarbeitskammer – BAK) et la Fédération des syndicats autrichiens (Österreichischer Gewerkschaftsbund – ÖGB). Le test IMPULS est un questionnaire qui permet d'évaluer les conditions de travail et de détecter les facteurs de stress. Il identifie des zones d'intervention pour optimiser les ressources et mettre en œuvre des mesures de réduction du stress lié au travail.

Les conventions collectives

Des conventions collectives de portée nationale établissant des droits et des obligations pour les parties signataires et leurs membres ont également été conclues au Danemark (secteur public), en Espagne (industrie chimique, presse, universités, commerce), en France (secteur bancaire, gaz et électricité, télécommunications, économie sociale, industrie pétrolière, industrie pharmaceutique et coopératives agricoles), en Grèce (accord interprofessionnel), en Italie, aux Pays-Bas, en Roumanie (accord interprofessionnel) et en Suède (secteur municipal). Les partenaires sociaux belges ont adopté une convention collective interprofessionnelle dans le cadre du Conseil national du travail, concernant la gestion de la prévention du stress occasionné par le travail (CCT/CAO n° 72, 1999), avant l'entrée en vigueur de l'accord de l'UE sur le stress lié au travail. En Allemagne, en 2010, une convention collective sectorielle pour les banques privées et publiques comprenait une déclaration commune appelant les entreprises à mettre en place des mesures pour réduire

le stress mental, notamment des objectifs réalistes, une certaine autonomie et une analyse approfondie des risques. La France offre un bon exemple de mise en œuvre par le dialogue social d'un cadre sur le stress lié au travail. En juillet 2008, tous les partenaires sociaux français ont signé l'accord national interprofessionnel sur le stress lié au travail, prolongé en 2009; cet accord, qui intervenait après que l'attention eut été attirée par plusieurs suicides de travailleurs dans l'industrie automobile en 2007, a contribué à renforcer les négociations collectives dans le pays. Il définit le concept de stress et exige des employeurs qu'ils prennent les mesures de prévention appropriées. En octobre 2009, le gouvernement a adopté un plan d'urgence de prévention du stress lié au travail qui contenait un engagement des employeurs de négocier des conventions collectives sur le stress lié au travail dans les entreprises de plus de mille salariés. Ce plan a été adopté après une vague de suicides dans le groupe de télécommunications France Télécom-Orange au cours de l'année 2009, qui a donné lieu à une jurisprudence lorsque les suicides ont été reconnus comme ayant une origine professionnelle. Les risques psychosociaux ont été inclus dans le plan national Santé au travail de 2010-2014, et considérés comme risque prioritaire dans le domaine de la SST; en 2013, les partenaires sociaux ont signé un accord sur la qualité de vie au travail.

Les instruments de l'OIT pertinents en matière de santé mentale et de bien-être

Les valeurs essentielles portées par les normes de l'OIT concernant la SST s'articulent autour de trois principes fondamentaux: *a)* le travail devrait s'effectuer dans un environnement sûr et salubre; *b)* les conditions de travail devraient être compatibles avec le bien-être des travailleurs et la dignité humaine; et *c)* le travail devrait offrir au travailleur de réelles possibilités de se réaliser, de s'épanouir et de servir la société.

Les normes internationales du travail sont des instruments juridiques élaborés par les mandants de l'OIT (gouvernements, employeurs et travailleurs) qui définissent les principes et les droits minimaux au travail. Il s'agit soit de *conventions*, qui sont des traités internationaux juridiquement contraignants, pouvant être ratifiées par les États Membres, soit de *recommandations*, qui servent de principes directeurs non contraignants et qui, dans la plupart des cas, complètent les conventions pertinentes. La convention (n° 155) et la recommandation (n° 164) de l'OIT sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981, prévoient notamment l'adoption, la mise en application et l'examen d'une politique nationale cohérente sur la SST ainsi que des mesures pour son application au niveau national et sur les lieux de travail, en vue de protéger la santé physique et mentale et le bien-être des travailleurs. Cette politique aura pour objet de «prévenir les accidents et les atteintes à la santé qui résultent du travail, sont liés au travail ou surviennent au cours du travail, en réduisant au

minimum les causes des risques inhérents au milieu de travail, dans la mesure où cela est raisonnable et pratiquement réalisable» (C155, article 4 (2)), pour protéger la santé physique et mentale des travailleurs. La politique devra aussi tenir compte des «liens qui existent entre les composantes matérielles du travail et les personnes qui exécutent ou supervisent le travail ainsi que de l'adaptation des machines, des matériels, du temps de travail, de l'organisation du travail et des procédés de travail aux capacités physiques et mentales des travailleurs» (C155, article 5 b)).

La convention (n° 161) et la recommandation (n° 171) sur les services de santé au travail, 1985, définissent le rôle des services de santé au travail en tant que services multidisciplinaires investis de fonctions essentiellement préventives et chargés de conseiller les employeurs, les travailleurs et leurs représentants pour établir et maintenir un lieu de travail sûr et salubre, y compris l'adaptation du travail aux capacités des travailleurs pour faciliter une santé physique et mentale optimale au travail.

Il existe d'autres normes internationales du travail qui peuvent être pertinentes dans le domaine des risques psychosociaux et de la santé mentale, celles qui portent sur l'égalité de chances et de traitement, le temps de travail et le travail de nuit¹³.

La prévention des risques psychosociaux et du stress lié au travail est un aspect important d'un des principaux objectifs de l'OIT, la promotion de la santé au travail. Dans ce domaine, l'OIT intervient au niveau national et au niveau de l'entreprise en concevant des outils essentiels qui peuvent être utilisés par les gouvernements, les employeurs et les travailleurs afin de définir de saines pratiques de SST pour maximiser l'impact au sein des États Membres de l'Organisation.

Du point de vue de l'OIT, la protection de la santé mentale au travail a plus d'impact si elle se concentre sur des stratégies préventives. La santé au travail et les mesures de promotion de la santé sur le lieu de travail peuvent contribuer à améliorer la santé mentale et le bien-être des travailleuses et des travailleurs et réduire le risque de troubles mentaux. Cela suppose une pratique de la santé au travail qui protège la santé des travailleurs au moyen d'une évaluation et d'une gestion des risques psychosociaux pour prévenir le stress et les maladies mentales liés au travail.

L'OIT peut se prévaloir d'une longue tradition en matière d'élaboration de politiques au niveau national et sur le lieu de travail pour protéger la santé et le bien-être des travailleurs tout en améliorant la productivité. Concernant la santé mentale au travail, l'avantage comparatif de l'OIT tient à son expérience du dialogue social pour la mise en œuvre d'initiatives efficaces à l'échelle nationale et communautaire et sur le lieu de travail;

13. Voir à l'adresse <<http://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/lang-fr/index.htm>> pour consulter la liste complète des normes de l'OIT classées par thèmes.

ces initiatives apporteront des solutions en renforçant les capacités dans le cadre de programmes par pays de promotion du travail décent dans ses États Membres, avec l'implication des employeurs, des travailleurs et de leurs représentants, des praticiens de la SST, des gouvernements, des décideurs politiques, des services publics et des organisations non gouvernementales (ONG). En proposant des mécanismes de gestion des risques psychosociaux au travail qui intègrent des mesures préventives de promotion de la santé, l'OIT favorise le travail décent et contribue à rendre le monde du travail plus humain.

L'OIT a développé deux outils complémentaires pour répondre aux préoccupations touchant à la promotion de la santé et aux préoccupations relatives à la santé mentale sur le lieu de travail. *La prévention du stress au travail: liste des points de contrôle* (BIT, 2013) est un outil ergonomique basé sur de bonnes pratiques qui propose une liste de points de contrôle et des conseils pour réaliser un audit et intervenir sur le lieu de travail, avec à la clé des améliorations concrètes pour prévenir les risques psychosociaux et le stress au travail. Le kit pédagogique *SOLVE: Intégrer la promotion de la santé dans les politiques de sécurité et santé au travail* (BIT, 2012) vise à intégrer la promotion de la santé à la SST; il se concentre sur la promotion de la santé et du bien-être au travail au moyen de politiques et d'actions conçues pour proposer une réponse intégrée sur le lieu de travail qui porte sur les domaines suivants et leurs interactions: *a)* la santé psychosociale (stress, violence psychologique et physique, agents stressants économiques); *b)* les addictions potentielles et leurs effets sur le lieu de travail (tabagisme actif et passif, consommation d'alcool et de drogues); et *c)* les habitudes de vie (nutrition adaptée, exercice ou activité physique, sommeil réparateur, prévention du VIH/sida). Cet outil de formation des formateurs fait partie d'un programme mis en œuvre dans plusieurs régions du monde en collaboration avec les mandants de l'OIT, des ONG et des universités. Ce programme a considérablement stimulé l'action en milieu de travail et au niveau national, en particulier grâce à l'implication étroite des gouvernements nationaux et des organisations de représentants d'employeurs et de travailleurs. Il convient également de mentionner l'ouvrage *Prise en charge des questions d'alcoolisme et de toxicomanie sur le lieu de travail. Recueil de directives pratiques* (BIT, 1996), ainsi que l'adaptation et la mise en œuvre de programmes modèles pour la prévention de l'abus de drogues et d'alcool au niveau national et dans les entreprises au moyen d'activités de coopération technique, dans le cadre d'une stratégie de promotion de la santé plus large qui soutient la gestion des dangers et des risques psychosociaux ainsi que la prévention du stress lié au travail et s'inscrit dans la stratégie de SST.

Prévenir et contrôler les causes du stress lié au travail: une approche collective

Aujourd'hui, le stress lié au travail ne peut être considéré comme le problème d'une poignée d'individus. Il doit être reconnu comme un problème collectif qui a des conséquences majeures sur le bien-être des travailleurs, de leur famille et des sociétés dans leur ensemble. Dans ce cadre complexe, le lieu de travail est devenu une source importante de risques psychosociaux et de déséquilibre entre vie professionnelle et vie privée, mais c'est aussi le lieu idéal pour faire face à ces risques à l'origine du stress au travail et aux effets de celui-ci sur la santé.

La prévention constitue la réponse idéale au stress et suppose de s'attaquer au cœur du problème: ses causes. Toutefois, comme le stress peut être causé par de multiples facteurs psychosociaux, on ne peut l'évaluer ni le gérer de façon isolée. Le stress peut trouver ses origines au travail, à la maison, dans l'environnement social ou au sein de la communauté. Dans chacun de ces contextes peuvent coexister une ou plusieurs sources de stress, ainsi que des ressources qui contribuent à prévenir ou réduire ses effets. Le stress peut aussi avoir un impact dans plusieurs de ces contextes. De nombreux événements de la vie, comme le décès d'un parent, un divorce, une séparation, la perte de son emploi, le chômage, la grossesse, un emprunt pour payer sa maison, une maladie ou une blessure peuvent être source de stress. Tous ces événements peuvent aboutir à une augmentation des exigences personnelles qu'une personne peut être en mesure de contrôler de façon appropriée ou pas. Il faudra donc s'efforcer d'éliminer autant de causes de stress au travail que possible, pour atténuer et prévenir ce phénomène.

Les employeurs doivent connaître les effets négatifs des dangers psychosociaux susceptibles d'affecter les travailleurs, du fait du surmenage et du manque de contrôle sur les tâches qu'ils exécutent, des conséquences du stress lié au travail, des comportements d'adaptation que celui-ci suscite et de ses effets sur la santé. Malheureusement, nous ne prenons souvent conscience d'avoir dépassé la limite que lorsque les effets négatifs du stress influent sur notre travail. Sensibiliser les employeurs et les travailleurs, les informer et les doter de compétences pour gérer ces nouveaux risques crée un environnement de travail sûr et sain, instaure une culture de prévention positive et constructive dans l'organisation, renforce l'implication et l'efficacité, protège la santé et le bien-être des travailleurs et accroît la productivité.

Les organisations ne devraient pas seulement chercher une réponse individuelle au problème, mais favoriser une approche collective pour prévenir le stress lié au travail et promouvoir la santé mentale au travail. La plupart des initiatives de gestion du stress sur le lieu de travail incluent des conseils individualisés, l'intégration et l'accompagnement des travailleurs nouvellement embauchés, un soutien permanent prodigué par les collègues et les syndicats pendant les périodes de chômage, ainsi qu'un soutien individuel pour

faire face aux grands événements de la vie grâce aux liens créés avec des ONG locales. Il est essentiel de trouver des voies innovantes pour gérer sur le lieu de travail les conséquences des risques psychosociaux et du stress lié au travail, en combinant mesures collectives et mesures individuelles. Il est nécessaire d'adopter une approche globale de la promotion de la santé mentale au travail qui rompt avec les efforts traditionnels et privilégie de nouvelles réponses efficaces associant des mesures collectives et individuelles.

La prévention et le contrôle du stress lié au travail ne peuvent réussir qu'en apportant une réponse individuelle et collective sur le lieu de travail. L'adoption de mesures collectives peut offrir un soutien et permettre aux travailleurs d'augmenter leur productivité sans souffrir des effets du stress négatif. Inversement, il est communément admis qu'améliorer la capacité de l'individu à gérer le stress peut constituer une stratégie complémentaire précieuse dans le cadre d'un processus organisationnel et collectif plus large pour combattre le stress lié au travail. Un programme efficace de prévention suppose d'identifier correctement les risques psychosociaux provoquant les situations à fort niveau de stress et d'évaluer les problèmes de performance au travail et les problèmes personnels imputables au stress. Cette évaluation devrait être systématique et les travailleurs devraient être invités à exprimer leurs préoccupations concernant toute situation susceptible de causer du stress au travail.

Le meilleur moyen de combattre le stress au travail consiste à déployer des stratégies de lutte contre les dangers psychosociaux à l'origine de ce phénomène en ce qui concerne les conditions de travail, le milieu de travail, la culture de l'entreprise et les relations de travail. Dès lors que l'existence du stress lié au travail est reconnue et que les dangers psychosociaux qui en sont à l'origine sont identifiés, il convient d'agir à la source. Il faut mettre en place des mesures préventives spécifiques visant à réduire les conséquences potentielles des risques psychosociaux et du stress lié au travail sur la santé mentale, dans le cadre d'une démarche de gestion des risques¹⁴. Un système complet de gestion de la SST doit veiller à améliorer les pratiques de prévention et inclure des mesures de promotion de la santé, de sorte que les risques psychosociaux soient pris en compte dans l'évaluation des risques et que les mesures de gestion des risques et de leur impact aient la même efficacité que pour les autres risques de la SST sur le lieu de travail. Cela implique d'adopter une approche pluridimensionnelle de la santé au travail supposant ce qui suit:

- prévenir les maladies professionnelles et les autres maladies liées au travail, ainsi que les blessures au travail;
- améliorer les conditions de travail et l'organisation du travail;

14. La gestion des risques est une démarche de résolution des problèmes appliquée aux dangers pour la sécurité et la santé. Elle comprend à la fois l'évaluation et la gestion des risques. Elle fait partie du système de gestion de la SST et contribue au cycle d'amélioration continue du travail et des conditions de travail.

- intégrer les dangers et les risques psychosociaux aux mesures d'évaluation et de gestion des risques, et de mettre en œuvre des mesures de prévention collectives (comme pour d'autres dangers et risques sur le lieu de travail) en adaptant l'organisation du travail et les conditions de travail;
- accroître la capacité des travailleurs à s'adapter;
- mettre en place des systèmes de soutien social pour les travailleurs sur le lieu de travail; et
- évaluer les besoins de l'organisation en prenant en considération les interactions entre les organisations, entre les individus et entre les individus et les organisations pendant l'évaluation des exigences en matière de santé des travailleurs.

La prévention devrait donc s'efforcer d'éliminer autant de causes de stress que possible sur le lieu de travail, pour que les actions adoptées atténuent et préviennent le futur stress lié au travail. Il est en outre important d'envisager les relations de travail et les relations sociales comme des facteurs qui peuvent également avoir un impact sur le bien-être des travailleurs et la productivité de l'entreprise.

La participation des représentants des travailleurs aux actions de sensibilisation et à la mise en œuvre des mesures collectives de prévention est essentielle. Les comités mixtes de SST peuvent jouer un rôle décisif dans la gestion des risques psychosociaux et du stress lié au travail. Les travailleurs et leurs représentants doivent être associés à l'identification des risques psychosociaux qui, selon eux, causent un stress inutile au travail, puis à leur classement pour établir des priorités d'intervention. L'évaluation sera réalisée de façon systématique et les travailleurs seront invités à exprimer leurs préoccupations concernant toute situation susceptible de causer du stress au travail. Dès lors que l'existence du stress lié au travail est reconnue et que les dangers psychosociaux qui en sont à l'origine sont identifiés, il convient d'agir à la source (voir le tableau 2).

L'expérience de l'OIT montre que la réussite d'une organisation repose sur ses travailleurs et sa culture. Les travailleurs qui évoluent dans un milieu sûr et favorable se sentent mieux et sont en meilleure santé, ce qui réduit l'absentéisme, renforce la motivation, améliore la productivité et donne une image positive de l'organisation. La prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles, la promotion d'une vie professionnelle saine et l'instauration d'une culture de prévention sont une responsabilité partagée des gouvernements, des employeurs, des travailleurs, des professionnels de santé et de la société dans son ensemble.

Pour l'OIT, la santé mentale est un état de santé et de bien-être (individuel et collectif) dans lequel les travailleurs peuvent se réaliser, accomplir un travail productif et apporter une contribution à leur communauté. Dans ce contexte, la santé au travail devrait avoir pour objectif de «promouvoir et [...] maintenir le plus haut degré de bien-être physique, mental et social des

Tableau 2. Mesures collectives de prévention du stress à prendre sur le lieu de travail

Contrôle	• Veiller à une dotation en personnel adéquate • Permettre aux travailleurs de donner leur avis sur la façon dont le travail doit être exécuté
Charge de travail	• Évaluer régulièrement les contraintes de temps et fixer des délais raisonnables • Veiller à ce que les horaires de travail soient prévisibles et raisonnables
Soutien social	• Favoriser les contacts sociaux entre les travailleurs • Veiller à ce que les lieux de travail soient exempts de violence physique ou psychologique • Veiller à ce qu'il existe des relations de soutien entre les superviseurs et les travailleurs • Fournir une infrastructure où les superviseurs sont responsables d'autres travailleurs et où le niveau de contact est adéquat • Encourager les travailleurs à discuter des exigences conflictuelles entre travail et vie privée • Renforcer la motivation en insistant sur les aspects positifs et utiles du travail
Adéquation entre le travailleur et l'emploi	• Veiller à l'adéquation entre l'emploi et les compétences et aptitudes physiques et psychologiques du travailleur • Attribuer des tâches en fonction de l'expérience et des compétences • Veiller à ce que les compétences soient bien utilisées
Formation et éducation	• Proposer des formations appropriées pour garantir l'adéquation entre les compétences du travailleur et l'emploi • Informer sur les risques psychosociaux, le stress lié au travail et les moyens de les prévenir
Transparence et équité	• S'assurer que les tâches sont clairement définies • Attribuer des rôles clairs, en évitant les conflits de rôles et l'ambiguïté des rôles • Offrir la sécurité de l'emploi, dans la mesure du possible • Offrir une rémunération en rapport avec le travail effectué • Veiller à l'équité et à la transparence dans les procédures de traitement des plaintes
Environnement de travail physique	• Assurer un niveau d'éclairage, d'équipement, de qualité de l'air et de bruit approprié • Éviter l'exposition à des agents dangereux • Prendre en compte les aspects ergonomiques pour limiter le stress des travailleurs

Source: BIT, 2012.

travailleurs dans toutes les professions»¹⁵. Le droit fondamental de jouir du meilleur état de santé possible au travail et d'un milieu de travail permettant à chaque femme et à chaque homme de mener une vie socialement et économiquement productive est l'un des principaux objectifs de l'OIT. La contribution de l'OIT à la conception de politiques et de programmes préventifs en matière de SST sur le lieu de travail tient compte des connaissances globales acquises en s'appuyant sur les données probantes disponibles et sur les bonnes pratiques.

15. Selon la définition détaillée adoptée par le Comité mixte OIT/OMS de la santé au travail, lors de sa 1^{re} session (1950), révisée à sa 12^e session (1995); voir BIT, 1995.

Références

- BIT (Bureau international du Travail). 1986. *Les facteurs psychosociaux au travail: nature, incidence et prévention*, Rapport du Comité mixte OIT-OMS de la médecine du travail, 9^e session, Genève, 18-24 septembre 1984, Série sécurité, hygiène et médecine du travail n° 56 (Genève).
- . 1995. *Rapport du Comité mixte OIT-OMS de la santé du travail*, 12^e session, Genève, 5-7 avril (Genève).
- . 1996. *Prise en charge des questions d'alcoolisme et de toxicomanie sur le lieu de travail*, Recueil de directives pratiques (Genève).
- . 2012. *SOLVE: Intégrer la promotion de la santé dans les politiques de sécurité et santé au travail* (Genève).
- . 2013. *La prévention du stress au travail: liste des points de contrôle. Solutions pratiques pour la prévention du stress en milieu de travail* (Genève).
- . 2016. *Le stress au travail: un défi collectif*, Rapport de la Journée mondiale de la sécurité et de la santé au travail (SafeDay), 28 avril (Genève). Disponible à l'adresse <<http://www.ilo.org/safework/events/safeday/lang-fr/index.htm>>.
- CES (Confédération européenne des syndicats). 2004. *Accord-cadre sur le stress au travail: guide d'interprétation de la CES* (Bruxelles).
- . 2007. *Accord-cadre autonome sur le harcèlement et la violence au travail: guide d'interprétation de la CES* (Bruxelles).
- ; BusinessEurope; UEAPME (Union européenne de l'artisanat et des petites et moyennes entreprises); CEEP (Centre européen des employeurs et entreprises fournissant des services publics). 2007. *Implementation of the ETUC/BusinessEurope-UEAPME/CEEP Framework agreement on work-related stress: Yearly joint table summarising ongoing social partners' activities* (Bruxelles). Disponible à l'adresse <https://www.etuc.org/sites/www.etuc.org/files/Joint_Table_Implementation_Stress_2007_FINAL_1.pdf>.
- Cox, T. 1993. *Stress research and stress management: Putting theory to work* (Sudbury, HSE Books).
- ; Griffiths, A. 2005. «The nature and measurement of work-related stress», dans l'ouvrage publié sous la direction de J. Wilson et N. Corlett: *Evaluation of humanwork: A practical ergonomics methodology* (Boca Raton, FL, CRC Press), pp. 553-572.
- ; Karanika-Murray, M.; Griffiths, A; Wong, Y. Y. V.; Hardy, C. 2000. *Developing the management standards approach within the context of common health problems in the workplace: A Delphi study*, Health and Safety Executive Research Report RR687 (Norwich, HSE Books).
- CSI (Confédération syndicale internationale). 2010. *Résolution du congrès de la CSI sur le travail décent* (Bruxelles).
- . 2014. «Workers' health and safety to be addressed by G20», article en ligne, 23 juillet. Disponible à l'adresse <<http://www.ituc-csi.org/workers-health-and-safety-to-be>>.
- CSI-Afrique. 2013. *Rapport à la Commission du travail et des affaires sociales de l'Union africaine*, avril (Lomé, Togo).

- . Non daté. *Communiqué du Conseil général de la CSI-Afrique sur les questions d'égalité entre les hommes et les femmes*. Disponible à l'adresse <<http://www.ituc-africa.org/Communique-du-Conseil-General-de.html?lang=fr>>.
- ETUI (Institut syndical européen). Non daté. «Stress, harcèlement et violence», article en ligne. Disponible à l'adresse <<https://www.etui.org/fr/Themes/Sante-et-securite/Stress-harcèlement-et-violence>>.
- EUPAN (Réseau des administrations publiques européennes); Délégation syndicale de l'administration nationale et européenne (TUNED). 2009. *EUPAN/TUNED report of good practices and policies on work-related stress in central government administrations* (Stockholm, Arbetsgivarverket).
- FSM (Fédération syndicale mondiale). 2011. *La santé et la sécurité des travailleurs à notre époque*, document pour le seizième congrès de la Fédération syndicale mondiale, 6-10 avril, Athènes, Grèce. Disponible à l'adresse <[http://www.wftucentral.org/download/wftu_congress-documents_health-and-safety_2011_en_esp_fr_ar\(2\).pdf](http://www.wftucentral.org/download/wftu_congress-documents_health-and-safety_2011_en_esp_fr_ar(2).pdf)>.
- Karasek, R. A. 1979. «Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign», *Administrative Science Quarterly*, vol. 24, n° 2, pp. 285-308.
- ; Theorell, T. 1990. *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life* (New York, NY, Basic Books).
- OMS (Organisation mondiale de la santé). 2015a. *Tabagisme*, Aide-mémoire n° 339. Disponible à l'adresse <<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs339/fr/>>.
- . 2015b. *Consommation d'alcool*, Aide-mémoire n° 349. Disponible à l'adresse <<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs349/fr/>>.
- Siegrist, J. 1996. «Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions», *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 1, n° 1, pp. 27-41.
- UNI Global Union. 2010. *From work-life balance to work-life management* (Nyon, Suisse).

Les risques psychosociaux et la violence dans le monde du travail

Une perspective syndicale

Jane Pillinger

Open University, Royaume-Uni

Jane Pillinger, chercheuse indépendante et conseillère politique ayant fait des études de politique sociale, travaille depuis plus de vingt-cinq ans avec les syndicats, les employeurs, les gouvernements, les ONG et les organisations internationales sur les normes du travail et l'égalité entre les femmes et les hommes. Elle est actuellement chargée de recherche invitée au Département de politique sociale et de criminologie de l'Open University, au Royaume-Uni.

Introduction

Cet article examine la violence et le harcèlement en tant que risques psychosociaux dans le monde du travail. Il aborde l'émergence de risques psychosociaux qui peuvent entraîner de la violence et du harcèlement, et l'implication des syndicats (et des partenaires sociaux) pour identifier ce problème et y remédier. Dans de nombreux pays, la violence et le harcèlement au travail sont considérés comme des risques professionnels, étroitement liés au stress au travail, qui ont des conséquences profondes sur la santé physique et mentale des travailleurs et leur bien-être.

Les données montrent que la violence et le harcèlement au travail sont un problème important et en augmentation, qui se traduit la plupart du temps par une violence psychologique, souvent invisible, sur le lieu de travail (BIT, 2016a; EU-OSHA, 2010; Pillinger, 2017; Eurofound, 2016). Les enquêtes réalisées par les syndicats témoignent également de problèmes significatifs de harcèlement sexuel au travail, ce qui a abouti à une mobilisation des syndicats, des campagnes de sensibilisation et des négociations. Dans une étude réalisée par le Congrès des syndicats (Trades Union Congress – TUC) au Royaume-Uni et le Everyday Sexism Project, plus de la moitié des femmes – et presque les deux tiers des jeunes femmes – avaient fait l'objet de harcèlement sexuel au travail. Un lien fort a été établi entre les niveaux élevés de harcèlement sexuel subis par les jeunes femmes et la plus forte probabilité que ces dernières soient dans des emplois sans sécurité, atypiques et mal payés (TUC, 2016).

Notre compréhension de la violence et du harcèlement a également changé, et l'on est beaucoup plus conscient du fait que la violence peut prendre la forme d'un contrôle psychologique toxique, notamment sur les travailleuses. Les données montrent qu'en Europe, alors que la violence physique au travail a régressé, d'autres formes de violence et de harcèlement – comme les menaces, l'intimidation, les brimades et les attentions sexuelles non désirées – prévalent sur le lieu de travail (Eurofound, 2015). L'impact négatif de la violence et du harcèlement sur la santé et le bien-être des travailleurs est bien documenté, ainsi que leur association forte avec des niveaux plus élevés d'absentéisme et de rotation du personnel (Eurofound, 2016). Les syndicats ont mis en évidence à quel point il est difficile de mesurer ce problème efficacement, car le nombre de signalements de cas de violence et de harcèlement au travail est faible comparé à celui d'autres problèmes psychosociaux. Ce faible taux de signalements est souvent dû à la honte et à la culpabilité, à la culture du silence et de l'impunité autour de la violence au travail qui prévaut dans la société et sur les lieux de travail, et à la peur de représailles, d'une augmentation des intimidations ou du harcèlement au travail (Pillinger, 2017). Comme un nombre disproportionné de femmes font l'objet de violence et de harcèlement au travail, leur situation professionnelle plus vulnérable et leur insécurité au travail peuvent en partie expliquer ce faible taux de signalements.

Les trois principaux aspects des risques psychosociaux de violence et de harcèlement au travail sont étudiés dans le présent article. Premièrement, il analyse les définitions existantes de la violence et du harcèlement, et des autres risques psychosociaux émergents dans le monde du travail. Il défend la nécessité d'élargir la définition: une définition générique accompagnée de définitions spécifiques, avec une approche tenant compte des spécificités des hommes et des femmes, d'une compréhension des différents secteurs de l'économie et des risques de violence qui y sont associés, de la violence des tiers comme les clients et les usagers, et d'autres dynamiques du «monde du travail». Cela permettra à la définition de tenir compte des problèmes souvent considérés comme n'ayant qu'un lointain rapport avec le lieu de travail, comme les trajets entre le domicile et le travail et l'impact de la violence domestique au travail.

Deuxièmement, il aborde la violence et le harcèlement en tant que risque qui touche les personnes qui sont dans les situations professionnelles les plus vulnérables, qui ont des difficultés à faire valoir leurs droits au travail comme la liberté syndicale, la négociation collective, le travail décent, l'absence de discrimination et l'accès à la justice. Autrement dit, si un travailleur (homme ou femme) n'a qu'une protection limitée, non seulement il sera plus susceptible d'être confronté à la violence et au harcèlement, mais la probabilité qu'il le déclare sera plus faible, par peur de perdre son travail ou de faire l'objet de représailles par le coupable ou l'employeur. Les risques psychosociaux au travail sont influencés par les dynamiques socio-économiques, comme les modifications de l'organisation du travail et des conditions de travail, les nouveaux risques dans le monde du travail suscités par la mondialisation et la nouvelle compréhension des risques auxquels certains groupes spécifiques de travailleurs sont exposés. Certains de ces groupes, et notamment les femmes, sont beaucoup plus concernés que les autres en raison des inégalités de pouvoir, de la faiblesse de leurs salaires, de la précarité de leurs conditions de travail et d'autres abus au travail, et la crise économique n'a fait que détériorer cette situation. On reconnaît également de mieux en mieux les situations de harcèlement et de violence liées à la discrimination, et les risques auxquels sont confrontés les travailleurs qui cumulent de multiples formes de discrimination.

Troisièmement, cet article examine les façons pour les syndicats et les employeurs d'introduire conjointement des mesures de prévention et de gestion des risques de violence et de harcèlement au travail. Ils peuvent le faire dans des domaines comme la violence sexiste ou le harcèlement émanant de tiers, en remettant en cause les formes structurelles et institutionnelles de discrimination à l'encontre des travailleurs, en élargissant ainsi la portée des initiatives en matière de sécurité et santé au travail. La reconnaissance de ce problème et de la vulnérabilité de certains groupes de travailleurs a encouragé les syndicats à remettre en cause leurs stratégies traditionnelles et à représenter les travailleurs vulnérables, comme ceux de l'économie informelle.

Le présent article se fonde sur les résultats des recherches effectuées pour l'OIT par six fédérations syndicales internationales et la Confédération syndicale internationale (CSI), sur des exemples et des études de cas montrant la façon dont les syndicats nationaux et mondiaux luttent contre la violence et le harcèlement au travail (Pillinger, 2017). Ces recherches ont contribué à améliorer la visibilité des travailleurs les plus exposés à la violence, par exemple ceux qui travaillent dans les secteurs et les situations où les travailleurs sont les plus vulnérables. Cet article reflète également certaines des discussions qui ont eu lieu lors de réunions du groupe des travailleurs de l'OIT avant et pendant la Réunion tripartite d'experts sur la violence contre les femmes et les hommes dans le monde du travail, qui s'est tenue à Genève du 3 au 6 octobre 2016. Ces réunions ont été importantes pour élaborer une position syndicale forte en préparation de la première discussion sur une proposition de norme sur la violence contre les femmes et les hommes dans le monde du travail, qui aura lieu durant la Conférence internationale du Travail en 2018. Cette discussion sera l'opportunité d'élaborer une définition internationalement acceptée de la violence et du harcèlement (y compris le harcèlement sexuel) dans le monde du travail, et d'établir des normes pour l'action des gouvernements, des employeurs, des entreprises et des syndicats.

Certaines des normes internationales du travail existantes contiennent ou permettent d'élaborer des approches pour remédier à la violence au travail, notamment celle qui concerne les travailleuses domestiques, les peuples indigènes, les enfants qui travaillent, les travailleurs ruraux, les travailleurs migrants, ceux qui travaillent dans l'économie informelle, ainsi que d'autres groupes vulnérables¹. La convention (n° 111) de l'OIT concernant la discrimination (emploi et profession), 1958, a été particulièrement importante également: grâce à elle, l'OIT a favorisé l'intégration systématique de la dimension de l'égalité entre les femmes et les hommes dans la négociation collective, ainsi que des mesures pour lutter contre le harcèlement sexuel et la violence. En 2009, cependant, la Commission d'experts de l'OIT pour l'application des conventions et recommandations a observé que la mise en œuvre de cette disposition pour le harcèlement sexuel était encore lacunaire. Le BIT a également élaboré trois recueils de directives pratiques: le premier sur la violence au travail dans le secteur des services et les mesures visant à combattre ce phénomène (BIT, 2003a); le deuxième sur la sécurité et la santé dans l'agriculture (BIT, 2011); et le troisième sur la sécurité et la santé dans les ports (BIT, à paraître). Ces deux derniers recueils de directives contiennent des dispositions relatives à la violence et au harcèlement et proposent une politique modèle de lutte contre le harcèlement sexuel dans leur annexe.

1. Voici les conventions pertinentes: la convention (n° 189) sur les travailleuses et les travailleurs domestiques, 2011; le protocole de 2014 relatif à la convention sur le travail forcé, 1930; la recommandation (n° 200) sur le VIH et le sida, 2010; et la recommandation (n° 204) sur la transition de l'économie informelle vers l'économie formelle, 2015.

Violence et harcèlement sexuel dans le monde du travail: les nouveaux risques émergents

Risques psychosociaux et violence dans le monde du travail

Définir la violence et le harcèlement

Il existe une grande variété de définitions de la violence et du harcèlement au travail (Chappell et Di Martino, 2006; BIT, 2016a et 2016b; EU-OSHA, 2010; Eurofound, 2015). Elles incluent habituellement la violence physique, les agressions, les blessures et les décès; la violence psychosociale/psychologique sous forme d'intimidation, de brimades ou de harcèlement; et le harcèlement sexuel, la violence sexuelle et les abus sexuels (BIT, 2016a). Elles peuvent également inclure l'impact de la violence domestique sur le lieu de travail. Dans cet article, les termes de «violence et harcèlement» sont utilisés au sens large pour refléter différentes formes de violence. Cette approche est conforme aux conclusions de la Réunion d'experts sur la violence contre les femmes et les hommes dans le monde du travail qui s'est tenue à Genève en octobre 2016, et qui a décidé que les termes de «violence et harcèlement» devraient être utilisés comme un concept générique «pour décrire un continuum de comportements et de pratiques inacceptables susceptibles de causer un préjudice ou une souffrance de nature physique, psychologique ou sexuelle. La violence à caractère sexiste a suscité une attention particulière» (BIT, 2016b, paragr. 7, p. 2).

Dans la pratique, les risques psychosociaux de violence et de harcèlement sont de plus en plus souvent associés à des formes de violence psychologique (que l'on appelle harcèlement, harcèlement moral, intimidation, brimades) et à du harcèlement sexuel (Chappell et Di Martino, 2006). Les violences de ce type comprennent des comportements déraisonnables répétés à l'encontre d'un travailleur ou d'un groupe de travailleurs par un collègue, un superviseur ou un subordonné, dans le but de le persécuter, l'humilier, le dévaloriser ou le menacer. Certaines des définitions font référence à des attentions sexuelles non désirées et au harcèlement sexuel, alors que d'autres passent cette question sous silence. Le harcèlement sexuel est habituellement défini comme un comportement non désiré de nature sexuelle (verbal, non verbal ou physique) qui porte atteinte à la dignité de la personne et donne à la victime le sentiment d'être violée, intimidée, humiliée ou dégradée. Le Recueil de directives pratiques du BIT (2011) sur la sécurité et la santé dans l'agriculture indique que: «Le harcèlement sexuel est un risque qui porte atteinte à la qualité de vie et au bien-être des hommes et des femmes, compromet l'égalité entre les sexes et peut avoir des conséquences financières considérables pour les entreprises et les organisations» (paragr. 19.5.2, p. 314).

L'accord-cadre européen de 2007 sur le harcèlement et la violence au travail, signé par la Confédération européenne des syndicats (CES) et les organisations européennes d'employeurs (BusinessEurope, Centre européen des employeurs et entreprises fournissant des services publics – CEEP, Union

européenne de l'artisanat et des petites et moyennes entreprises – UEAPME) contient une typologie utile de la violence et du harcèlement au travail. Il définit la violence comme pouvant revêtir des formes physiques, psychologiques ou sexuelles et constituer des incidents isolés ou des comportements plus systématiques. Il déclare que la violence peut survenir entre collègues, entre supérieurs et subordonnés ou provenir de tiers (tels que des clients, des usagers, des patients, des élèves), et que le harcèlement et la violence peuvent être le fait d'un ou de plusieurs cadres ou membres du personnel, ayant pour objectif de créer un environnement de travail hostile. À la suite de cet accord-cadre de 2007, les partenaires sociaux nationaux ont mis en place de nouvelles conventions ou ajouté de nouvelles clauses aux conventions collectives existantes au niveau sectoriel ou au niveau des entreprises – il y a eu par exemple une convention collective nationale sectorielle dans le secteur bancaire au Luxembourg (2009), et des conventions collectives nationales en France (2010) et en Italie (2015) signées par les principales organisations d'employeurs et les syndicats.

La violence et le harcèlement: une question essentielle de sécurité et de santé au travail

La violence et le harcèlement sont de plus en plus considérés comme un risque pour la sécurité et la santé au travail qui nuit au bien-être physique et psychologique des travailleurs. Par le biais des programmes de sécurité et de santé, les syndicats sont de plus en plus en mesure d'intervenir pour discuter et prévenir la violence et le harcèlement au travail. L'Union européenne, par exemple, a accordé une plus grande priorité aux risques psychosociaux au travail, faisant ainsi de la prévention de la violence un élément essentiel de la sécurité et de la santé au travail dans les évaluations des risques au travail et dans les programmes de prévention (EU-OSHA, 2010). On définit de plus en plus souvent les conditions de travail et les relations au travail négatives comme des risques psychosociaux auxquels il faut remédier par les évaluations des risques et les programmes de prévention au travail. En Belgique, par exemple, le harcèlement sexuel et la violence sont essentiellement traités comme des risques psychosociaux sur le lieu de travail en application de la loi relative au bien-être des travailleurs du 28 février 2014. Cette loi prévoit que le stress, le harcèlement psychologique et le harcèlement sexuel au travail peuvent provenir d'une exposition des travailleurs à un élément du milieu de travail ou de comportements au travail sur lequel l'employeur dispose d'un certain contrôle (par exemple l'organisation du travail, le contenu du travail, les conditions de vie et de travail sur le lieu de travail et les relations interpersonnelles au travail).

La violence au travail a été prise en compte en tant que problème de sécurité et de santé au travail en formant les représentants de la sécurité et

de la santé et les inspecteurs du travail, en signant des conventions pour inclure la violence dans les sujets de discussion des comités de sécurité et de santé, et dans les programmes et les orientations sur le lieu de travail visant à lutter contre la violence en tant que problème de sécurité et de santé. Parmi les exemples de programmes de formation destinés aux représentants de la sécurité et de la santé au travail figure un projet de l'Union internationale des travailleurs de l'alimentation, de l'agriculture, de l'hôtellerie-restauration, du tabac et des branches connexes (UITA) avec ses syndicats affiliés du secteur de l'agriculture en Afrique du Sud, projet grâce auquel les représentants régionaux de la sécurité et de la santé ont été formés pour identifier la violence et le harcèlement et y remédier dans un secteur où le harcèlement sexuel est largement répandu. Aux Philippines, le Syndicat de la construction (National Union of Building and Construction Workers – NUBCW) s'est attelé au problème du harcèlement sexuel en mettant en place un projet de formation aux compétences non traditionnelles (2004-2010) comprenant une formation à la négociation d'accords sur la sécurité et la santé incluant le harcèlement sexuel et la prévention du VIH. Dans le secteur de la santé, les actions du Syndicat argentin des travailleurs de la santé (Asociación Sindical de Profesionales de la Salud de la Provincia de Buenos Aires – CICOP) et de l'Alliance des travailleurs philippins ont été déterminantes pour négocier des accords permettant d'établir des comités mixtes de sécurité et de santé sur les lieux de travail, en mettant tout particulièrement l'accent sur les niveaux croissants de violence émanant de tiers contre les travailleurs de la santé et pour sensibiliser au fait que la violence et le harcèlement au travail sont des risques psychosociaux. Aux Philippines, cet effort s'est traduit par un renforcement du Comité de sécurité et de santé au travail de la Confédération de tous les travailleurs philippins, et de la capacité de ce comité à négocier des améliorations des règles de sécurité et de santé. La Coalition des travailleurs d'Immokalee s'est attelée à la question de la violence et du harcèlement au travail en tant que problème de sécurité et de santé: elle a établi le programme innovant US Fair Food ainsi qu'un code de conduite pour remédier au harcèlement sexuel dans les exploitations agricoles américaines qui emploient principalement des travailleurs migrants. La mise en place de comités participatifs de sécurité et de santé requise par le code de conduite a permis aux travailleurs de lutter contre le harcèlement sexuel dans un processus collaboratif avec leurs employeurs.

Les trajets entre le domicile et le travail

La violence que peuvent subir les personnes sur le trajet entre leur domicile et leur travail est un nouveau thème du «monde du travail» qui concerne les travailleurs qui risquent la violence et le harcèlement s'ils doivent se déplacer en faisant de l'auto-stop ou en bus tard le soir. Ceux qui travaillent la nuit

en raison des heures d'ouverture tardives ou des heures supplémentaires qu'ils sont contraints de faire deviennent vulnérables à cause du manque de transports publics sûrs. Les femmes employées dans les chaînes d'approvisionnement mondiales du prêt-à-porter, l'industrie de la fleur ou l'industrie électronique sont confrontées à plus de risques si elles doivent revenir chez elles tard le soir, par exemple quand elles sont contraintes de terminer les commandes ou de faire des heures supplémentaires (Morris et Pillinger, 2016). Les jeunes femmes qui travaillent dans les zones franches d'exportation sont particulièrement vulnérables à la violence et aux abus sexuels dans les usines, dans les logements de l'entreprise et lors des trajets entre le domicile et le travail (CSI, 2009).

L'UITA soutient que le trajet entre le domicile et le travail expose les travailleuses agricoles à la violence: souvent, l'absence de transports les oblige à faire de l'auto-stop ou à marcher sur de longues distances pour aller aux champs et en revenir. Les femmes saisonnières en Inde sont par exemple confrontées chaque jour au risque d'être violées et à la violence lorsqu'elles font de l'auto-stop pour aller dans les plantations éloignées. Dans le secteur de la vente au détail, l'étalement des heures d'ouverture induit des risques. Au Royaume-Uni, la campagne Freedom from Fear (Ne plus avoir peur), organisée par le Syndicat des travailleurs de la vente au détail (Union of Shop, Distributive and Allied Workers – USDAW), a cherché à améliorer la sécurité des femmes qui travaillent dans les commerces de détail sur les trajets entre leur domicile et leur travail tard le soir ou tôt le matin. Le Syndicat sud-africain des travailleurs du commerce, de la restauration et des secteurs connexes (South African Commercial, Catering and Allied Workers Union – SACCAWU), qui représente les travailleurs du secteur du commerce de détail, a relevé l'importance de ce problème du trajet entre le domicile et le travail induit par les heures d'ouverture tardives en soulignant qu'en raison du manque de transports publics les travailleuses qui doivent travailler tard sont confrontées au risque de viol durant leur trajet de retour au domicile, y compris au viol collectif, et même au meurtre. Les syndicats du secteur des transports ont négocié des mesures de sécurité pour les chauffeurs de bus et les conducteurs, notamment l'accès sécurisé à des toilettes pour les travailleuses, et ont travaillé au changement des comportements des hommes et sensibilisé à la violence sexiste et au VIH/sida. Le guide sur la violence contre les femmes publié par la Fédération internationale des ouvriers du transport (International Transport Workers' Federation – ITF) cite en exemple des syndicats comme le Syndicat des travailleurs du transport et assimilés (Amalgamated Transport and General Workers Unions – ATGWU) de l'Ouganda et les affiliés de l'ITF au Burundi, dans la République démocratique du Congo, au Kenya et en République-Unie de Tanzanie, qui soutiennent des projets en faveur des chauffeurs sur de longues distances le long du corridor nord de l'Afrique centrale et orientale, projets qui incluent une sensibilisation à la violence sexiste et à la transmission du VIH.

Pour approfondir sa compréhension des risques psychosociaux associés à la violence et au harcèlement, on peut examiner les différents secteurs de l'économie où ces risques sont significatifs. C'est particulièrement important dans le domaine de la violence et du harcèlement émanant de tiers – les clients ou les usagers –, problème qui, là encore, n'a été reconnu que récemment comme un problème «du monde du travail». Dans certains secteurs, le travail avec des clients ou des usagers expose les travailleurs à un risque de violence plus important, par exemple dans les services nocturnes comme les bars et les cafés où l'on consomme de l'alcool, et dans les lieux où interviennent la police et la justice criminelles, lorsque les services de première ligne sont fournis par les travailleurs des services d'urgence, dans les endroits où circule l'argent, où sont vendus les médicaments sur ordonnance, où sont fournis les services de soins ou d'éducation, et lorsque le travail s'effectue de façon isolée, mobile ou en dehors des horaires normaux. Les travailleurs du secteur des transports, comme les conducteurs d'autobus, les contrôleurs et les hôtesses de l'air et stewards, sont confrontés à des risques élevés de violence exercée par des tiers. Notamment, les femmes qui fournissent des services de première ligne sont confrontées à ces risques, comme les vendeuses dans les commerces, les travailleuses dans les bars et les restaurants, les professeurs, les infirmières et les travailleuses sociales. Une étude portant sur les établissements de soins de longue durée pour les personnes âgées réalisée par le Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP, 2013) a montré que des facteurs comme les sous-effectifs, le manque de personnel correctement formé et les mauvaises conditions de travail contribuaient aux agressions par des résidents dont les besoins sont de plus en plus complexes. Au Canada, 38 pour cent du personnel soignant des établissements d'accueil de longue durée subissent des violences physiques au quotidien.

Dans le secteur des services, les formes atypiques d'emploi impliquent souvent pour les travailleurs de souffrir de la violence en silence: beaucoup n'ont pas la possibilité de se plaindre, ou ont peur de le faire pour ne pas perdre leur emploi. Les recherches menées par le Syndicat nordique sur le harcèlement sexuel dans l'industrie de l'hôtellerie, la restauration et le tourisme (Nordic Union Hotels, Restaurants, Catering and Tourism – NU-HRCT, 2016) montrent qu'un harcèlement sexuel généralisé a des conséquences graves et néfastes. La fréquence élevée du harcèlement sexuel émanant de tiers à l'encontre des femmes, et surtout des jeunes femmes dans des emplois précaires, est un problème majeur. Dans l'industrie du tourisme, la consommation d'alcool, la culture du pourboire, les heures de travail irrégulières et l'idée que le consommateur a toujours raison et que le harcèlement fait partie du métier sont des facteurs qui contribuent à la culture du harcèlement exercé par des tiers. Les recherches des syndicats soulignent le rôle essentiel des partenaires sociaux pour remettre en cause le harcèlement sexuel endémique dans ce secteur et lutter contre lui.

Dans le secteur de la santé, où les mesures d'austérité ont abouti à des ressources insuffisantes pour le personnel et la qualité du service, on a assisté à une recrudescence de l'incidence et de la gravité des violences sur le lieu de travail. Les recherches et les directives rédigées en 2002 par la Fédération syndicale internationale (FSI), l'Internationale des services publics (ISP), en collaboration avec le BIT, le Conseil international des infirmières (CII) et l'Organisation mondiale de la santé (OMS), montrent que les travailleurs du secteur de la santé sont de plus en plus souvent exposés à des risques de violence en raison des caractéristiques des services fournis et de leur environnement de travail actuel. La question de la violence exercée par des tiers a également fait l'objet d'un dialogue social sectoriel au niveau européen entre partenaires sociaux des secteurs du commerce, de la sécurité privée, des autorités locales, de la santé et de l'éducation (Fédération syndicale européenne des services publics – FSESP, UNI Global Union/Europa, Comité syndical européen de l'éducation – CSEE, Association européenne des employeurs hospitaliers – HOSPEEM, Conseil des communes et régions d'Europe – CCRE, Fédération européenne des employeurs de l'éducation – FEEE, EuroCommerce, Confédération européenne des services de sécurité – CoESS), qui ont élaboré en 2010 des directives pour réduire la violence exercée par des tiers et le harcèlement au travail émanant de clients, d'usagers, de patients et du public. En Inde, les syndicats, préoccupés par la recrudescence de la violence sexuelle des clients à l'encontre des conductrices d'autobus, ont constaté qu'ils pouvaient obtenir le soutien des employeurs et élaborer avec eux une politique en adoptant une approche plus large pour inclure également les risques de violences à l'encontre des passagères. Dans un projet novateur – soutenu par l'ITF – contre le harcèlement sexuel, la violence et le viol des conductrices d'autobus et des passagères, le Syndicat des transports Kamgar Sanghatana de l'État de Maharashtra (Maharashtra State Transport Kamgar Sanghatana – MSTKS) a démontré que les syndicats pouvaient mettre en place des campagnes efficaces et négocier avec les employeurs pour lutter contre la violence à l'encontre du personnel féminin et des passagères.

La violence domestique en tant que risque pour la sécurité et la santé dans le «monde du travail»

Le concept du «monde du travail» peut également inclure des activités sans lien avec le travail rémunéré, mais qui ont un impact sur lui, comme les responsabilités des femmes vis-à-vis de leur foyer et de leurs enfants (Cruz et Klinger, 2011). Il est particulièrement pertinent d'établir ce lien entre le travail et la maison dans les cas de violence domestique et d'abus. Le travail des féministes depuis des décennies sur ce sujet a permis d'accumuler

un grand nombre de connaissances et montre que la violence domestique implique des formes physiques et non physiques de contrôle (psychologique) et de contrainte – le contrôle des interactions sociales, de l'autonomie ou de l'argent par exemple – qui ont des conséquences psychologiques profondes et un impact sur la confiance des femmes et leur capacité à quitter un compagnon violent².

La violence domestique est un sujet de négociation relativement récent sur le lieu de travail qui a eu pour effet d'élargir la portée des relations d'emploi en reconnaissant la connexion entre travail et vie privée (Pillinger, Schmidt et Wintour, 2016). Cela signifie qu'il faut s'assurer que les victimes de violences domestiques bénéficient de conseils pour leur sécurité, de la possibilité d'un déplacement de leur lieu de travail, ou de places de stationnement ou de bureaux sécurisés pour empêcher qu'elles ne soient traquées, harcelées ou violentées par leurs partenaires ou ex-partenaires et, en particulier, qu'elles jouissent de congés spécifiques pour aller aux rendez-vous avec leurs conseillers ou leurs avocats, ou qu'elles puissent être relogées dans un foyer sécurisé ou orientées vers des services spécialisés. Les syndicats commencent à acquérir des connaissances et des capacités pour négocier des politiques sectorielles et des politiques sur le lieu de travail en matière de violence domestique, notamment en convenant de clauses modèles qui peuvent servir pour négocier des conventions collectives, en formant les représentants et délégués syndicaux sur la façon d'aider avec sensibilité les victimes de violence domestique, en négociant une aide pratique avec leur employeur, et en veillant à ce que la prévention de la violence domestique au travail soit incluse dans les évaluations des risques sur le lieu de travail et sur les agendas des comités de sécurité et de santé. Comme toutes les autres formes de violence sur le lieu de travail, la violence domestique a un impact sur la santé et le bien-être de leurs victimes, leur assiduité au travail, leur productivité et leur sécurité, ce qui se traduit par des coûts considérables pour les employeurs³.

2. Voir par exemple le projet d'intervention en cas d'abus domestiques (du Centre national de lutte contre la violence domestique et la violence sexuelle) de Duluth, ville du Minnesota, qui indique que pouvoir et contrôle sont connectés et comportent contraintes et menaces, violence psychologique, isolement des victimes, déni et culpabilisation de la victime, contrôle et utilisation de ses enfants, et exploitation économique.

3. Parmi les estimations des coûts de la violence domestique pour les employeurs, les recherches menées par l'Association australienne du commerce de détail montrent que, pour la période 2014-2015, la violence domestique a coûté à l'industrie de la vente au détail plus de 62 millions de dollars australiens. Un rapport du ministère fédéral canadien de la Justice estimait en 2009 l'impact économique de la violence domestique pour les employeurs à 78 millions de dollars canadiens. Aux États-Unis, on estime que 8 millions de journées de travail par an ne sont pas effectuées à cause de la violence domestique, ce qui se traduit par un coût de 2,5 milliards de dollars des États-Unis en raison de la perte de productivité. On estime au Royaume-Uni que la perte économique induite par les violences domestiques s'élève à 1,9 milliard de livres sterling par an à cause de la production perdue et provoque une perte de productivité, un accroissement de l'absentéisme et une plus grande rotation du personnel.

Les enquêtes réalisées dans des pays comme l'Australie, le Canada, la Nouvelle-Zélande, les Philippines, le Royaume-Uni et la Turquie⁴ montrent qu'en moyenne un tiers des travailleurs indiquent qu'ils ont subi des violences domestiques à un moment de leur vie; environ la moitié des victimes de violences domestiques estimaient que cela avait un impact négatif sur leur performance au travail; et trois victimes sur quatre avaient des difficultés à se concentrer au travail. Les enquêtes soulignent l'importance des mesures sur le lieu de travail visant à répondre aux besoins des victimes de violence domestique en réduisant l'impact sur leur santé, leur bien-être et leur sécurité, ainsi que sur leur assiduité au travail, leurs performances et leur productivité. La première enquête nationale effectuée en Australie par le Centre de lutte contre la violence domestique et familiale de l'Université de Nouvelle-Galles du Sud (McFerran, 2011) a été réalisée par plus de 3 600 syndicalistes. Ses résultats ont ouvert la voie aux accords professionnels sur la violence domestique, qui comportaient des dispositions sur les congés payés, la protection et les aménagements du temps de travail. Une étude réalisée par l'Université Western Ontario et le Congrès du travail du Canada (Wathen, MacGregor et MacQuarrie, 2014) auprès de 8 429 personnes a souligné l'importance des politiques et des pratiques de lutte contre la violence domestique sur le lieu de travail (et notamment des conventions collectives) dans la prévention de la violence domestique.

On peut trouver de bonnes pratiques dans un certain nombre de pays dans le monde. Beaucoup se sont inspirées des syndicats en Australie qui ont négocié, en 2015, 944 conventions, comportant une clause sur la violence domestique et couvrant 804 649 employés dans un grand nombre d'industries (notamment la vente au détail, les transports publics, les banques, l'éducation, l'industrie manufacturière, les transports aériens et maritimes), auxquelles participent certains des plus grands employeurs du pays (McFerran, 2016; Baird, McFerran et Wright, 2014). En 2015, dans un cas emblématique sur la violence domestique et le travail (*Ms. Leyla Moghimi v. Eliana Construction and developing Groupe Pty Ltd* (2015) FWC 4864, 23/07/2015), la Commission australienne pour l'équité au travail a rendu un arrêt imposant à un employeur de verser un dédommagement très important à une victime de violence domestique qui avait été injustement licenciée: son employeur avait prétendu être incapable de protéger la victime de son partenaire, qui était employé sur le même lieu de travail.

Au Canada, syndicats et employeurs ont négocié une série de conventions au niveau du lieu de travail pour prévenir et remédier à la violence domestique au travail, et le Congrès du travail du Canada s'engage activement dans la formation des syndicats et exerce des pressions pour modifier la législation et la négociation collective afin d'inclure cette question. Le programme des intervenantes auprès des femmes lancé par le syndicat national UNIFOR

4. Pour avoir plus d'informations sur ces enquêtes, voir <<http://dvatworknet.org/research/national-surveys>>.

au Canada en est un bon exemple – il s'agit d'une action conjointe entre le syndicat et la direction pour prévenir et lutter contre la violence domestique sur le lieu de travail. Il repose sur des représentantes spécialement formées sur le lieu de travail qui fournissent une aide confidentielle aux femmes qui font l'objet de harcèlement sur le lieu de travail, de violence domestique ou d'autres formes de violence en dehors du travail. Ce programme est un excellent exemple d'initiative conjointe syndicat-direction permettant de créer un environnement de travail sain, respectueux et sûr.

Beaucoup de syndicats demandent l'introduction d'un cadre juridique relatif à la violence domestique au travail, comprenant des obligations pour l'employeur de lutter contre ce phénomène en tant que problème essentiel de sécurité et de santé au travail et de l'inclure dans les évaluations des risques. Les syndicats plaident notamment pour qu'on tire les enseignements du précédent établi par le Canada, dans le cadre de la législation de l'Ontario sur la sécurité et la santé au travail, où les syndicats sont en mesure de jouer un rôle actif dans la prévention et la réponse aux violences domestiques perpétrées sur le lieu de travail en considérant ce problème comme une question de sécurité.

Les travailleurs dans des formes d'emploi vulnérable, la discrimination et le risque de violence et de harcèlement au travail

On trouve parmi les personnes le plus souvent confrontées à la violence au travail les migrants, les personnes financièrement vulnérables, les pauvres ou les personnes qui ont une faible rémunération, et celles qui sont dans des formes d'emploi atypiques comme le travail informel ou occasionnel.

Les travailleuses sont les plus vulnérables car elles sont souvent les moins protégées. C'est notamment le cas des femmes qui travaillent dans des formes d'emploi atypique (informel ou occasionnel), ainsi que de celles qui subissent des discriminations, le manque de travail décent, la servitude pour dettes, le risque d'exploitation et de traite, etc. Elles sont touchées par la mondialisation rapide, l'informalisation toujours plus grande du travail, les nouvelles formes d'organisation et de pression au travail et les pratiques discriminatoires.

Les marchés du travail mondiaux

La mondialisation rapide et inégalitaire, les modifications de l'organisation et de la localisation du travail et de la production, et les changements apportés aux pratiques de travail sur les marchés du travail mondiaux suscitent de nouveaux risques psychosociaux aboutissant à la violence et au harcèlement. Des facteurs comme l'insécurité au travail, les pressions et le stress au travail (EU-OSHA, 2010) sont étroitement liés à cette situation. L'emploi dans des

postes isolés ou mobiles et le transfert de la production de biens et de services dans les pays à faible revenu (par exemple dans les chaînes d'approvisionnement mondiales et les zones franches d'exportation) contribuent à une augmentation du niveau de la violence. Il y a de la violence et du harcèlement dans les industries manufacturières à forte intensité de main-d'œuvre (le prêt-à-porter, le textile, l'électronique, etc.), parce qu'un grand nombre de jeunes travailleuses migrantes sans expérience venant des régions rurales y travaillent sous la supervision d'un petit nombre d'hommes, qui font pression sur elles pour obtenir des niveaux de rendement élevés au moyen de pratiques abusives sur le lieu de travail. La violence et les abus à l'encontre de la main-d'œuvre essentiellement féminine sont encore renforcés par une culture du harcèlement sur le lieu de travail, un faible taux de syndicalisation et l'absence de travail décent (Morris et Pillinger, 2016). Selon ONU Femmes, le secteur du prêt-à-porter «[...] a malheureusement créé des emplois dangereux dans lesquels les ouvrières, exploitées, sont mal payées et victimes d'inégalités, de harcèlement et de violence» (ONU Femmes, 2015, p. 59). Notamment, l'emploi des femmes dans les chaînes d'approvisionnement mondiales dans des secteurs comme l'électronique, l'agriculture, le tourisme et le prêt-à-porter, tout en donnant accès à un travail formel, se caractérise par des formes atypiques d'emploi, une durée du travail excessive et imprévisible, et des pressions pour atteindre les objectifs de production. Ces pratiques, associées aux difficultés à s'affilier à un syndicat ou obtenir la protection d'une convention collective, perpétuent un climat de harcèlement et de violence au travail (BIT, 2016c). Ces questions ont fait l'objet de discussions lors de la Conférence internationale du Travail de 2016 dans le contexte du travail décent dans les chaînes d'approvisionnement mondiales. La résolution qui a été alors adoptée indique que les femmes «[...] sont représentées de manière disproportionnée dans les emplois à bas salaires aux niveaux inférieurs de la chaîne et font trop souvent l'objet de discrimination, de harcèlement sexuel et d'autres formes de violence sur le lieu de travail» (BIT, 2016d, paragr. 4, p. 2).

Économie informelle, pauvreté et vulnérabilité financière

La participation croissante des femmes aux marchés du travail s'est très souvent effectuée dans des formes d'emploi vulnérables et atypiques, notamment dans l'économie informelle. La définition de l'OIT relative aux formes atypiques d'emploi inclut le travail temporaire, le travail à temps partiel, le travail intérimaire ou d'autres modalités contractuelles faisant intervenir plusieurs parties, les relations de travail déguisées et l'emploi indépendant économiquement dépendant – qui sont toutes caractéristiques des marchés du travail contemporains. D'après le BIT (*Perspectives pour l'emploi et le social dans le monde: tendances pour 2015* (résumé en français)), dans les pays pour lesquels

on dispose de données, les trois quarts des travailleurs dans le monde ont des contrats temporaires ou à court terme, des emplois informels sans contrat, travaillent comme indépendants ou dans leur famille sans rémunération. Plus de 60 pour cent des travailleurs n'ont aucun contrat de travail. La crise économique a accéléré l'informalisation du travail, et l'augmentation des emplois atypiques (dans lesquels les femmes sont surreprésentées) est associée à une augmentation de l'insécurité pour les travailleurs par rapport à l'emploi standard. Selon le BIT, ces travailleurs sont exposés à un plus grand risque de harcèlement sexuel et de violence au travail que les travailleurs qui ont un emploi permanent à plein temps (BIT, 2016e). La vulnérabilité financière – au pire, la pauvreté – enferme les travailleurs dans la dépendance vis-à-vis d'employeurs abusifs, d'agents de recrutement sans éthique et de trafiquants, ce qui fait que les femmes ont des difficultés à s'affranchir de partenaires violents. Le travail informel, faiblement rémunéré et assorti d'une faible protection, et, dans un nombre croissant de pays développés, la tendance à la multiplication des formes d'emploi temporaire et occasionnel rendent les femmes particulièrement vulnérables au harcèlement sexuel au travail. Les syndicats mondiaux adoptent souvent des stratégies destinées à obtenir des salaires permettant de vivre et un travail décent, considérés comme essentiels pour réduire la vulnérabilité financière et, par conséquent, le risque de violence.

De nouvelles formes d'organisation du travail et de pression au travail

Les modifications assez récentes des formes d'organisation du travail et de pression au travail ont accru les risques psychosociaux, ce qui entraîne une augmentation du niveau de stress et de harcèlement – situation qui a été exacerbée par la crise économique. On trouve parmi ces changements la fixation d'objectifs irréalistes, le manque de personnel, l'isolement des lieux de travail et l'intensification du stress, auxquels s'ajoute une hausse du niveau de surveillance et de contrôle des performances des travailleurs par les technologies, ce qui présente des défis majeurs pour les syndicats qui tentent d'organiser les travailleurs et de les protéger de la violence au travail. L'accroissement des formes atypiques de travail – y compris le travail informel, les contrats zéro heure, le travail intérimaire et la précarisation – touche plus particulièrement les femmes et les jeunes travailleurs. Les syndicats expliquent qu'il existe une forte corrélation entre bonnes conditions de travail, travail décent et dignité des travailleurs.

Les syndicats ont différentes façons de répondre à ces défis. Le syndicat bancaire affilié à UNI Global Union au Brésil (Contraf-CUT) a lutté contre l'imposition d'objectifs de travail abusifs en les considérant comme un risque psychosocial, alors qu'aux Philippines l'Alliance des travailleurs philippins, syndicat du secteur de la santé affilié à l'ISP, a identifié l'impact

d'une mauvaise organisation du travail et d'un environnement défavorable comme étant un des facteurs induisant des conflits et du harcèlement entre travailleurs. Dans le secteur public, les sous-effectifs, les modifications de l'organisation du travail et l'introduction de nouveaux «systèmes de gestion du secteur public» sont des facteurs supplémentaires qui, d'après le syndicat mondial ISP, ont renforcé le stress et la pression liés au travail et ont conduit à des niveaux élevés de harcèlement au travail, notamment pour les travailleurs de la santé et les travailleurs sociaux qui sont en première ligne. Un syndicat italien affilié à l'Internationale des travailleurs du bâtiment et du bois (IBB) a également souligné les efforts réalisés dans ce secteur pour lutter contre le harcèlement sexuel qui, selon les syndicats, a augmenté avec la crise économique, l'introduction de changements dans l'organisation du travail et l'intensification de la pression au travail.

Depuis quelque temps, on observe aussi de nouvelles formes de violence et de harcèlement psychosociaux, qui font débat, notamment des phénomènes de cyberintimidation et de surveillance sur le lieu de travail rendus possibles par la numérisation et par les nouvelles technologies. Le syndicat mondial UNI Global Union, qui représente les travailleurs dans les secteurs des activités managériales et technologiques, a commencé à s'intéresser à ces nouvelles formes de harcèlement et de stress auxquelles sont confrontés les travailleurs des secteurs de la technologie et de l'informatique, car elles ont un impact sur le bien-être et la dignité au travail. Une durée de travail excessive, l'accroissement du travail, l'intensification des pressions pour atteindre les objectifs, le travail à distance grâce au nuage et l'exigence que les travailleurs soient joignables 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux courriels représentent de nouveaux risques psychosociaux et une augmentation de ces risques pour les travailleurs. Les frontières entre temps de travail et temps pour soi deviennent de plus en plus poreuses dans ce contexte. Les travaux d'UNI Global Union sur les nouvelles communications et les technologies en ligne montrent que les employeurs surveillent de plus en plus les performances au travail – un phénomène qui s'est récemment élargi au travail des spécialistes et des cadres et des travailleurs du secteur des services. D'après UNI Global Union, quelques progrès ont été accomplis avec la signature d'accords avec de grandes entreprises sur la protection des données et celle contre le harcèlement informatique et la déconnexion des courriels en dehors des horaires de travail, mais ces accords restent encore trop peu nombreux.

Discrimination et approche multidimensionnelle

La structuration du travail tenant compte de la race, du sexe et d'autres éléments qui peuvent donner lieu à des discriminations a des conséquences sur les relations au travail et l'atténuation des risques psychosociaux. Les luttes des femmes pour être libres et se faire entendre, auxquelles nous avons assisté

dans les stratégies d'organisation auprès des travailleurs informels dans des secteurs comme le transport, la gestion des déchets et le bâtiment ont été essentielles pour faire face aux risques de violence et de harcèlement. Comme le dit Williams (2016), les multiples facettes des relations sociales liées au sexe, à la race et à la classe sociale n'aident pas seulement à révéler les luttes des femmes sur des questions comme la violence, elles montrent également une capacité à «l'autodétermination des relations» dans des domaines comme le travail rémunéré et l'accès aux services publics. Il s'agit d'un élément essentiel pour comprendre comment garantir l'accès à un travail digne, durable et sans risque de violence. Il faut remettre la vulnérabilité aux risques psychosociaux, que vivent par exemple les travailleurs migrants, dans le contexte plus large du néolibéralisme mondial, avec ses inégalités fondées sur la race et le sexe.

En outre, la violence liée aux discriminations atteint les travailleurs dans les situations les plus vulnérables. Les femmes, qui font l'objet de multiples discriminations, sont touchées de façon disproportionnée par la violence et le harcèlement au travail, et beaucoup se trouvent dans des emplois où le risque de violence existe. Une approche multidimensionnelle pour comprendre les violations des droits au travail, y compris la violence et le harcèlement, émerge chez certains syndicats. Cela a abouti à la reconnaissance que les discriminations fondées sur le sexe, la race et l'origine ethnique, le handicap, l'appartenance au groupe LGBT, la vulnérabilité financière, la pauvreté et la migration, entre autres attributs, sont étroitement liées à l'inégalité des relations de pouvoir. Le Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP, 2014) démontre que les travailleurs touchés par «le sexisme, la misogynie, l'homophobie, la transphobie, le racisme, le colonialisme, le capacitisme et d'autres formes d'oppression» peuvent encourir de façon disproportionnée les risques de harcèlement au travail (p. 2). Les femmes inuites, qui travaillent dans des mines situées dans des endroits éloignés et isolés, subissent par exemple des niveaux élevés de violence sexiste et raciste au travail, et de violence domestique chez elles, et n'ont que peu d'accès aux services d'aide (Pauktuutit, 2014). Au Brésil, les ramasseurs de déchets du secteur informel sont confrontés à des problèmes similaires (Dias et Ogando, 2015).

La compréhension des multiples formes de discrimination a permis aux syndicats de modifier leurs activités générales pour tenir compte de l'impact des relations fondées sur les différences de pouvoir entre les sexes, dues également à la race, l'origine ethnique et la migration, dans leur travail d'organisation, de recrutement et de représentation des travailleurs par exemple. L'organisation de campagnes permettant de faire entendre les voix et les actions des travailleurs de l'économie informelle, qui sont essentiellement des femmes, a été particulièrement importante à cet égard. Des affiliés d'IBB en Inde ont par exemple adopté des stratégies visant à organiser les travailleurs informels des briqueteries, qui sont en grande majorité des femmes. Beaucoup d'entre elles sont confrontées à des niveaux élevés de violence et de harcèlement, et les syndicats ont engagé sur plusieurs sites un dialogue

avec les propriétaires des briqueteries pour qu'ils fournissent aux travailleurs des salaires décents et des conditions de vie et de travail correctes. Les lieux de travail où le personnel prédominant est du même sexe ou d'une seule origine ethnique sont souvent plus hostiles aux personnes qui ne se conforment pas aux normes établies entre les sexes ou à celles qui viennent de groupes sous-représentés. Les travailleurs les plus vulnérables sont touchés de façon disproportionnée par les mesures d'austérité dans le secteur public et par l'augmentation des privatisations et de la précarisation du travail. Les travailleurs les plus jeunes sont particulièrement confrontés au risque de violence et de harcèlement, car ils ont plus de probabilité de travailler dans des formes d'emploi occasionnelles et atypiques, dans le secteur public comme dans le secteur privé. Les jeunes travailleuses qui participaient au projet de la CSI «Décisions pour la vie» ont identifié la violence et le harcèlement comme l'un des principaux sujets de préoccupation dans leur vie quotidienne.

La violence sexiste

La violence sexiste – comprenant le harcèlement physique, verbal et sexuel, et l'intimidation – est différente des autres problèmes sur le lieu de travail, car il s'agit d'un problème invisible, très sensible et largement passé sous silence. Un rapport de l'UITA (2016) de la région Asie-Pacifique sur la violence contre les femmes souligne qu'il est essentiel de comprendre que c'est en raison des inégalités entre les sexes que les femmes font l'objet de façon disproportionnée de violence au travail. La violence sexiste est un problème de plus en plus pris en compte sur les lieux de production dans le monde, par exemple où les pratiques abusives et le harcèlement sexuel sont courants. Les formes d'action visant à remédier à ces problèmes dans le contexte de la mondialisation et des chaînes d'approvisionnement mondiales sont multiples, avec notamment la collaboration entre syndicats et organisations de femmes, et des initiatives multipartites auxquelles participent syndicats et employeurs (la fondation Fair Wear et l'initiative Ethical Training par exemple). La fondation Fair Wear a élaboré un programme spécifiquement conçu pour prévenir la violence sexiste qui touche principalement les femmes et les jeunes filles qui se situent en bas de l'échelle de la chaîne de fabrication du prêt-à-porter (Fair Wear Foundation, 2013). Les syndicats mondiaux se sont également engagés dans une action internationale en exerçant des pressions pour éliminer et prévenir toutes les formes de violence contre les femmes et les jeunes filles. Cela a abouti à l'adoption en 2013 par la 57^e session de la Commission de la condition des femmes des Nations Unies (UNCSW57) d'un paragraphe accordant aux syndicats des droits, en tant que partenaires légitimes, pour lutter contre les discriminations, l'exploitation et la violence sur les lieux de travail. Il s'agissait d'une évolution considérable, car ce paragraphe reconnaît qu'aucune coutume, aucune tradition ni aucune religion ne devraient intervenir pour refuser l'égalité des femmes ni pour justifier la violence (ONU, 2013, paragr. yy)).

La violence et le harcèlement contre les membres de la communauté LGBT

La violence et le harcèlement à l'encontre des personnes lesbiennes, gays, bisexuelles ou transgenres (LGBT) au travail sont de plus en plus fréquents (FRA, 2014; HCDH, 2012; Guas, 2012) et, pour faire face à ce problème, les syndicats agissent par le biais de campagnes de sensibilisation et de négociations collectives. En dépit de leurs obligations juridiques de protéger les droits humains des membres de la communauté LGBT, pas moins de soixante-dix-sept pays ont des lois discriminatoires pour pénaliser les relations privées et consenties entre personnes de même sexe, qui sont passibles de la peine de mort dans cinq pays au moins (HCDH, 2012 et 2015). Le Haut-Commissaire des Nations Unies aux droits de l'homme et l'Institute for Human Rights and Business ont élaboré des propositions visant à aider les entreprises à promouvoir les droits de l'homme et à prévenir les discriminations à l'égard des personnes lesbiennes, gays, bisexuelles, transgenres et intersexes (LGBTI) (HCDH, 2016). Les syndicats ont aussi étroitement collaboré avec les organisations LGBTI pour plaider en faveur de l'instauration de lois, politiques et pratiques visant à réduire la violence et le harcèlement au travail – par des actions de sensibilisation et la formation du personnel et de l'encadrement aux initiatives pour lutter contre les brimades sur les lieux de travail et dans les écoles –, et pour faire reconnaître les relations entre personnes du même sexe et les changements d'attitude au niveau de la société. Ils ont fourni des conseils pour négocier des conventions en faveur des travailleurs LGBTI dans le cadre de la campagne «C'est bon d'être juste» du Congrès du travail du Canada, pour former les représentants LGBTI à l'égalité sur le lieu de travail au sein du Syndicat des services publics UNISON au Royaume-Uni, et pour amener les représentants syndicaux à lutter contre la violence au travail à l'encontre des membres de la communauté LGBTI par le biais du syndicat espagnol *Comisiones Obreras* (CC.OO.) en Espagne, où la «phobie des LGBTI» est considérée comme un risque psychosocial.

Les attaques racistes contre les travailleurs

Certaines catégories de travailleurs sont plus souvent confrontées au harcèlement sur leur lieu de travail que les travailleurs blancs, ou subissent d'autres formes de harcèlement. Il s'agit la plupart du temps d'attaques à l'encontre de leurs caractéristiques personnelles (Lewis et Gunn, 2007; Okechukwu et coll., 2014), et les femmes noires ou appartenant à des minorités ethniques rapportent plus fréquemment que les femmes blanches des incidents où elles font l'objet d'attentions sexuelles non souhaitées et de contrainte sexuelle (Einarsen et coll., 2010). Les femmes noires ou appartenant à des minorités ethniques sont surreprésentées dans les métiers à hauts risques et sans sécurité – par exemple dans les secteurs de la santé, l'éducation et les services

sociaux –, ce qui les expose à des risques plus élevés de violence et de harcèlement (SCFP, 2014). Au Royaume-Uni, les travailleurs noirs ou appartenant à des minorités ethniques, ainsi que les travailleurs migrants qui font l'objet d'attaques racistes, sont souvent dans des emplois à hauts risques (par exemple ils sont chauffeurs de taxi ou travaillent dans des fast-foods ouverts la nuit), où la probabilité de violence raciste est plus élevée (Institute of Race Relations, 2013).

Dans de nombreux pays, les syndicats ont mené des campagnes contre la discrimination raciale et la violence de la société. C'est le cas des syndicats des États-Unis qui, avec la Coalition des syndicalistes noirs de l'American Federation of Labour-Congress of Industrial Organisations (AFL-CIO), ont soutenu le mouvement «Black Lives Matter» (La vie des noirs compte) à un moment de recrudescence de la violence contre les noirs par les agences chargées de l'application des lois dans la rue. Le Syndicat des travailleurs de l'industrie électrique en Malaisie souligne les problèmes de discrimination raciale et les formes de violence raciste qui touchent particulièrement les travailleurs migrants qui travaillent dans les villes de Malaisie. Les syndicats pensent que, dans ce contexte, les bas salaires et leurs effets psychosociaux sur les travailleurs devraient être considérés comme une violence au travail. Plusieurs syndicats du Royaume-Uni ont élaboré des directives à l'adresse des négociateurs et des représentants des travailleurs pour prévenir les actes et la violence racistes sur le lieu de travail, avec notamment les directives élaborées par le TUC après l'augmentation récente des actes de violence raciste sur les lieux de travail⁵.

L'action des syndicats pour lutter contre les risques psychosociaux au travail: les négociations collectives et les campagnes syndicales

Les actions des syndicats au niveau national

Les syndicats ont certes activement veillé à l'inclusion de la violence et du harcèlement dans les programmes de sécurité et de santé au travail, et dans les évaluations des risques et les campagnes de sensibilisation, mais ce n'est qu'une de leurs approches pour lutter contre l'augmentation de la violence et du harcèlement au travail. En pratique, beaucoup de conventions collectives encadrent les politiques et les procédures au travail, avec des mécanismes de plaintes et des actions de sensibilisation, pour mettre en avant les risques psychosociaux de violence et de harcèlement au travail et encourager les travailleurs à signaler ces comportements et à porter plainte. Cependant, l'affaiblissement des négociations collectives dans de nombreux pays a limité les

5. <https://www.tuc.org.uk/sites/default/files/CombatingracistabuseTUCguide.pdf>.

capacités des syndicats à négocier aux niveaux national, sectoriel et des entreprises. D'après le Rapporteur spécial des Nations Unies sur le droit de réunion et d'association pacifiques, le droit à la liberté syndicale et à la négociation collective n'est toujours pas reconnu dans de nombreux pays. Cela se traduit par un manque de protection des travailleurs dans les situations de travail les plus vulnérables, ce qui contribue aux problèmes de travail forcé, de traite des êtres humains et d'esclavage (Rapporteur spécial des Nations Unies, 2016).

Malgré ces difficultés, il existe de nombreux exemples dans le monde où les syndicats ont réussi à négocier des conventions collectives pour remédier à la violence et au harcèlement au travail (Pillinger, 2014; Pillinger, Schmidt et Wintour, 2016; CSI, 2016). La négociation collective demeure pour les syndicats l'outil le plus efficace pour prévenir et combattre la violence et le harcèlement au travail, ainsi que les risques psychosociaux à l'origine de ces problèmes, et il y a de nombreuses preuves du rôle de la négociation collective dans ce sens. Dans les conventions assorties de bonnes pratiques, les employeurs s'engagent généralement à élaborer des politiques et des procédures pour prévenir et remédier à la violence, avec notamment des formations dédiées aux cadres et aux représentants syndicaux, pour qu'ils puissent identifier les signes de violence et de harcèlement, collecter des données, suivre les incidents, et fournir aux travailleurs victimes de violence et de harcèlement au travail une aide pratique et psychologique pour leur santé. Certaines conventions collectives ont des dispositions sur toutes les formes de violence (physique, psychologique, harcèlement sexuel), alors que d'autres se concentrent exclusivement sur le harcèlement sexuel. Cette question est souvent abordée du point de vue de l'égalité entre les femmes et les hommes, dans le cadre de négociations sur l'égalité des sexes et de stratégies d'intégration de ce concept, en reconnaissant que le harcèlement sexuel et la violence sont des violations des droits des femmes fondées sur une discrimination. Comme nous l'avons vu ci-dessus, la négociation collective s'est aussi avérée un moyen efficace et puissant pour traiter de la question de société qu'est la violence familiale et domestique.

En outre, les campagnes de sensibilisation mises en place par les fédérations syndicales internationales et la CSI ciblent souvent des groupes spécifiques de travailleurs, principalement les femmes. Dans certaines de ces campagnes syndicales, comme celle d'UNI Global Union sur la violence contre les femmes «Brisons le cercle», l'ITF, l'UITA, UNI Global Union et l'IBB se concentrent spécifiquement sur la violence sexiste. L'ISP a également choisi de donner la priorité aux campagnes de lutte contre la violence exercée par des tiers et la violence au travail, afin d'améliorer les ressources et l'accès à des services de soins de santé de qualité. Entre autres exemples, l'ITF a particulièrement travaillé sur les brimades et le harcèlement des travailleurs du transport routier et des gens de mer, ou sur la violence et les situations d'abus au sein des syndicats. Les fédérations syndicales internationales et les syndicats nationaux participent également à la campagne mondiale de la CSI «Stop à la violence sexiste au travail!».

Les accords régionaux et mondiaux de prévention de la violence et du harcèlement

Les syndicats, reconnaissant les tendances mondiales de l'emploi, ont fait pression pour obtenir des accords sectoriels au niveau régional ou mondial, dont certains portent sur les risques psychosociaux qui peuvent résulter de la violence et du harcèlement au travail. Des accords sectoriels ont été conclus au niveau de l'Union européenne, par exemple un accord sur l'éradication du harcèlement et de l'intimidation sur le lieu de travail dans l'industrie maritime a été signé en 2013 entre les partenaires sociaux du secteur maritime – la Fédération européenne des travailleurs des transports (ETF) et l'Association des armateurs de la communauté européenne (ECSA).

Les accords-cadres internationaux constituent une autre stratégie utilisée par les syndicats pour garantir les droits fondamentaux au travail sur les marchés du travail mondiaux, là où l'absence de ces droits accentue considérablement le risque de violence et de harcèlement au travail. Ces accords-cadres sont des déclarations conjointes élaborées par les fédérations syndicales mondiales et les multinationales. En mars 2014, 142 accords-cadres internationaux avaient été négociés et signés par des multinationales et les fédérations syndicales mondiales (Hadwiger, 2015). Certes, nombre d'accords-cadres internationaux font référence aux risques pour la sécurité et la santé sur le lieu de travail, mais souvent ils ne précisent pas si ces termes incluent les risques psychosociaux, la violence ou le harcèlement. Un grand nombre d'entre eux se contentent d'une simple référence aux principes de non-discrimination et de dignité au travail, sans préciser davantage les obligations. En réalité, il s'agit dans la plupart des cas de déclarations de principes, parfois dans le but d'améliorer la sécurité, la santé et le bien-être au travail. Neuf de ces accords-cadres internationaux⁶ vont plus loin et comprennent des dispositions relatives à la prévention et à la lutte contre

6. L'accord-cadre international entre Unilever, l'UITA et IndustriALL, «Engagement conjoint pour la prévention du harcèlement sexuel au travail» (2016); l'accord entre le groupe bancaire ABN-AMRO et UNI Global Union et la Confédération syndicale des Pays-Bas – FNV (2016); l'accord entre Inditex et IndustriALL sur l'application des normes internationales du travail dans l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement d'Inditex (2007 et 2014); et l'accord entre Danone et l'UITA sur la diversité (2007). Parmi les accords-cadres internationaux au niveau régional, on trouve l'accord entre l'UITA/COLSIBA et Chiquita, «Avis commun sur le harcèlement sexuel» (2013); l'accord entre la FSESP, IndustriALL et GDF-Suez, «Accord européen sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes» (2012); l'accord entre la chaîne de supermarchés Carrefour et UNI Global Union (2015) «pour la promotion du dialogue social et de la diversité et pour le respect des droits fondamentaux au travail»; l'accord entre le groupe bancaire Société générale et UNI Global Union (2015); et l'accord entre la compagnie énergétique ENEL et IndustriALL, ISP, Filctem Cgil, Flai Cisl et Uiltec UIL (2014).

la violence et le harcèlement au travail, notamment le harcèlement sexuel. Deux ne traitent que du harcèlement sexuel dans des secteurs où celui-ci est endémique. L'accord-cadre intitulé «Engagement conjoint pour la prévention du harcèlement sexuel au travail» (2016), signé par la multinationale de l'alimentation et de la fabrication Unilever et les fédérations syndicales mondiales UITA et IndustriALL, prévoit que «prévenir le harcèlement sexuel sur le lieu de travail est une condition indispensable à la promotion d'une culture d'inclusion et de diversité» et établit des principes, des procédures et des processus sur la base desquels Unilever, l'UITA et IndustriALL s'engagent à collaborer pour atteindre cet objectif. Un autre accord-cadre entre l'entreprise Chiquita et l'UITA/COLSIBA (l'organe de coordination des syndicats de la banane et des syndicats de l'industrie agroalimentaire d'Amérique latine) intitulé «Avis commun sur le harcèlement sexuel» (2013) a été signé après une campagne syndicale menée par l'UITA et COLSIBA en vue d'obtenir un accord pour mettre fin au harcèlement sexuel sur le lieu de travail, qui a apporté un soutien décisif aux efforts des syndicats pour organiser les ouvriers en Colombie et au Honduras. Le code de bonne conduite en annexe prévoit que: «Chacun de nous devrait encourager un environnement de travail sans harcèlement, en signalant le comportement gênant d'un collaborateur. Nous interdisons strictement toutes représailles contre les employés qui signalent une discrimination ou un harcèlement». Cet accord fait référence au Recueil de directives pratiques sur la sécurité et la santé dans l'agriculture (BIT, 2011), et le désigne comme texte de référence sur la prévention du harcèlement sexuel à inclure dans les conventions collectives.

Les accords-cadres internationaux, tout en s'intéressant aux normes fondamentales du travail, ont pour objectif d'améliorer durablement les conditions de travail et de contribuer à obtenir des salaires permettant aux travailleurs de vivre correctement. Il s'agit de problèmes importants, car de mauvaises conditions de travail et l'insécurité au travail renforcent les risques de harcèlement et de violence encourus par les travailleurs. En outre, la plupart des accords-cadres internationaux incluent l'ensemble des fournisseurs et sous-traitants de la chaîne d'approvisionnement mondiale. Le nouveau défi pour les fédérations syndicales internationales sera d'intégrer dans les futurs accords-cadres internationaux les risques psychosociaux, en garantissant par exemple un travail décent et la liberté syndicale, et d'inventer des solutions pour remédier à la violence au travail. Les fédérations syndicales mondiales et la CSI expliquent sans équivoque que l'adoption d'une norme de l'OIT relative à la violence et au harcèlement au travail serait un levier important pour intégrer ce sujet, car la plupart des accords-cadres reprennent les normes fondamentales du travail de l'OIT.

Conclusion

Cet article affirme qu'il existe un lien étroit entre la prévention de la violence et du harcèlement contre les femmes et les hommes dans le monde du travail et l'accès à un travail décent, sûr, à l'emploi durable, sans discrimination, bénéficiant de la protection d'un syndicat. De plus, les nouvelles formes d'organisation du travail, le stress et la pression au travail, ainsi que l'essor du travail informel et des formes atypiques d'emploi exposent les travailleurs à des risques spécifiques de violence et de harcèlement au travail. La vulnérabilité financière et la pauvreté ont des effets durables, et laissent les travailleurs à la merci d'une violence qui se répète, et la pauvreté empêche les travailleurs – et surtout les femmes – d'obtenir leur indépendance financière. Les nouvelles thématiques du «monde du travail» ont été analysées dans cet article, avec notamment la violence à l'extérieur du lieu de travail traditionnel, comme celle qui intervient durant les trajets entre le domicile et le travail, et la façon de créer un lien entre les mondes du travail et le domicile grâce à des mesures sur le lieu de travail destinées à prévenir la violence domestique au travail.

D'un côté, après avoir pris conscience de la violence sexiste au travail (et de ses causes), les syndicats ont mis en place des initiatives spécifiques et des programmes syndicaux visant à remettre en cause les relations de pouvoir inégales entre les femmes et les hommes et la discrimination contre les travailleuses. De l'autre, la violence au travail est de plus en plus considérée comme un problème essentiel de sécurité et de santé au travail, qui relève en particulier des risques psychosociaux auxquels l'ensemble des travailleurs est confronté, y compris les femmes et les autres groupes confrontés à de multiples formes de discrimination. Les syndicats ont modifié leurs priorités et ont intensifié leurs actions contre la violence et le harcèlement – en grande partie grâce aux programmes sur l'égalité des chances établis ces vingt dernières années, qui ont permis de reconnaître que les femmes sont touchées de façon disproportionnée par la violence en raison de l'inégalité des rôles sociaux des femmes et des hommes, et que ces relations ont un impact sur leur sécurité et leur sûreté au travail, dans les espaces publics et dans leur famille. Beaucoup de syndicats pointent aujourd'hui la nécessité d'instaurer des mesures sur le lieu de travail pour prendre en compte le harcèlement et la violence liés aux discriminations, y compris les multiples formes de discrimination qui se superposent.

Le dialogue social tripartite et bipartite ainsi que le bon fonctionnement des relations entre partenaires sociaux sont des éléments essentiels pour lutter contre la violence et le harcèlement au niveau des secteurs et des lieux de travail. La négociation collective demeure le principal outil utilisé par les syndicats pour la prévention et la lutte contre la violence et le harcèlement sexuel au travail, ainsi que le harcèlement émanant de tiers dans les secteurs de la santé, de la vente au détail, de l'hôtellerie ou des transports, et pour

la promotion de la sécurité et de la santé au travail. La négociation collective peut également se voir considérablement renforcée lorsqu'une législation définit les obligations des gouvernements, des employeurs et des syndicats. Cette étape a été importante pour les syndicats au Bangladesh, en Inde, au Népal et au Pakistan, qui utilisent désormais les lois sur le harcèlement sexuel pour instaurer des négociations sur le lieu de travail et des commissions de traitement des plaintes dans l'entreprise. La législation impose des obligations aux gouvernements (par le biais de l'inspection du travail) et aux employeurs (par l'introduction de politiques et de procédures sur le lieu de travail) pour trouver des solutions efficaces sur le lieu de travail grâce au dialogue social et aux négociations collectives. Toutefois, de nombreux travailleurs ne sont pas couverts par cette législation, soit parce que les obligations légales ne s'appliquent pas aux petits lieux de travail, ou parce qu'ils ont un emploi atypique. D'autres problèmes proviennent de la méconnaissance de la violence sexiste, de son manque de visibilité, et des approches soucieuses de l'égalité entre les femmes et les hommes, chez les représentants de la sécurité et de la santé, dans les comités de sécurité et de santé au travail, ou chez les inspecteurs du travail – ce qui suscite des préoccupations dans les sections syndicales des femmes qui craignent que l'intégration de la violence et du harcèlement dans les initiatives habituelles en matière de sécurité et de santé n'aboutisse à un processus de dilution des problèmes d'égalité entre les sexes ou à un manque d'attention envers les questions émergentes comme l'impact de la violence domestique au travail. De même, le manque de sensibilisation, chez les syndicalistes et les employeurs, à la nature multidimensionnelle du harcèlement lié à la discrimination et l'absence de formation sur les questions de discrimination entravent le travail des comités mixtes de sécurité et de santé sur la prévention et l'évaluation des risques.

Il est évident qu'il faut accorder plus d'attention à l'examen et à la lutte contre les problèmes émergents relatifs à l'organisation du travail et aux modes de travail sur les lieux de travail à l'avenir, ainsi que leur impact probable sur l'augmentation des risques psychosociaux de violence (avec l'intensification des pressions au travail et du stress, les modifications de l'organisation du travail, la surveillance et le harcèlement imposés par les employeurs dans les secteurs des technologies et du numérique, la durée excessive et imprévisible du travail dans les secteurs des services, de la fabrication et de l'agriculture, la privatisation des services publics et la précarisation des emplois de ce secteur, etc.), qui touche principalement les travailleurs les plus exploités en situation d'isolement et d'emploi précaire. Les syndicats représentant les travailleurs dans les services de première ligne des secteurs de la santé, des transports et d'autres secteurs des services soulignent également l'importance d'établir un cadre juridique pour couvrir la violence émanant de tiers. En outre, la violence domestique au travail est une question du monde du travail relativement récente qui peut être résolue grâce à des négociations sur le lieu de travail.

Voici ci-dessous quelques exemples d'accords pour lutter contre la violence et le harcèlement au travail, extraits du rapport d'ACTRAV (Pillinger, 2017)

En Europe, il existe des accords entre le Syndicat des transports bulgares, le FFTUB, et les employeurs de ce secteur. La campagne du FFTUB sur la violence contre les femmes dans le secteur des transports a abouti à la négociation de conventions collectives avec quatre municipalités pour prévenir cette violence dans les services de transport municipaux. En outre, un chapitre spécial sur «La protection contre la violence sur le lieu de travail et l'égalité entre les femmes et les hommes» a été négocié dans la convention collective sectorielle de 2010-2012, qui comprend des actions conjointes des employeurs et des syndicats pour prévenir la violence, avec une approche de tolérance zéro. En Italie, un accord a été conclu entre les syndicats (Feneal-Uil, Filca-Cisl, Fillea-Cgil) et l'employeur (FederlegnoArredo) pour mettre en place un code de bonne conduite sur le harcèlement sexuel dans le secteur des industries du bois: ce code contient des définitions et procédures détaillées pour prévenir et lutter contre le harcèlement sexuel au travail dans le cadre d'un accord sectoriel national d'une durée de quatre ans. Le code précise également les activités de prévention et de sensibilisation à entreprendre en lien avec la formation des dirigeants, la diffusion auprès des travailleurs des informations relatives aux procédures et un suivi conjoint de l'employeur et des syndicats de l'application du code. Le Syndicat suédois des travailleurs de l'hôtellerie et de la restauration (HRF) a négocié plusieurs accords locaux pour lutter contre l'augmentation du harcèlement sexuel émanant de tiers contre les travailleuses des hôtels et des restaurants.

En Amérique latine, la convention collective de Vista Sol Punta Cana 2014-2017 en République dominicaine contient de bonnes pratiques, dont l'objectif est la prévention du harcèlement sexuel. Elle confirme qu'aucune sanction ne sera prise contre une travailleuse qui porte plainte et prévoit des sanctions contre l'agresseur. Certaines conventions collectives, par exemple au Brésil, en République dominicaine et au Paraguay, contiennent un engagement conjoint du syndicat et de l'employeur pour prévenir le harcèlement sexuel par des activités de sensibilisation et l'établissement de services de conseil, entre autres. Au Brésil, une convention collective dans le secteur bancaire signée en 2011 énonce des directives pour instaurer des commissions internes chargées de recevoir les plaintes, des procédures pour les plaintes et des mesures de prévention. Le Syndicat argentin de la construction, Unión Obrera de la Construcción de la República Argentina (UOCRA), a conclu plusieurs conventions relatives à la violence sexuelle dans ce secteur. En Colombie, une convention qui fera date entre le syndicat Sintrainagro et la principale compagnie bananière de la région (Augura) protège 95 pour cent des travailleurs de la banane et comprend des dispositions pour réduire la violence et améliorer les conditions de travail. Il s'agit d'une des rares conventions obtenues dans cette industrie en Colombie, et ce document contraignant couvre 350 plantations dans la région d'Urabá, qui produit les bananes. Au Brésil, une convention nationale conclue entre le Syndicat national des travailleurs du secteur bancaire (Contraf/CUT) de São Paulo et de la région d'Osasco et les employeurs comporte des clauses sur la prévention de la violence physique, psychologique et verbale et l'intimidation des travailleurs par les employeurs, les cadres, les collègues et les clients. Cette convention prévoit aussi des dédommagements en cas de blessure ou de décès du personnel lors d'attaques à main armée. Les syndicats ont entrepris des négociations au niveau local, en plus de l'accord national, sur des questions spécifiques à chaque banque. Les négociations se font également dans le cadre de la Commission bipartite de l'égalité des chances, de la Commission bipartite sur la santé et les conditions de travail, et de la Commission de la sécurité. Le syndicat continue de maintenir la pression sur les banques pour élargir la convention collective à des clauses de lutte contre la violence institutionnelle, le harcèlement sexuel et la sécurité sur le lieu de travail.

En Afrique orientale, des syndicats, soutenus par les programmes de sensibilisation et de formation de la CSI, ont négocié des clauses dans les conventions collectives: l'instauration par exemple de comités de lutte contre le harcèlement sexuel et de comités de sécurité et santé sur le lieu de travail. En République-Unie de Tanzanie en 2015, par exemple, le Syndicat des travailleurs de la conservation, de l'hôtellerie, du service domestique et branches connexes (Conservation, Hotel, Domestic and Allied Workers' Union – CHODAWU) a réussi à négocier une nouvelle convention collective comprenant une clause sur le harcèlement sexuel. En Ouganda, l'un des grands succès de la négociation collective dans l'industrie des fleurs coupées a permis d'aboutir à une convention collective – entre l'Association ougandaise des exportateurs de fleurs (Uganda Flower Exporters Association – UFEA) et les deux syndicats nationaux représentant les travailleurs de la floriculture (Uganda Horticultural and Allied Workers' Union – UHAWU et National Union of Plantation and Agricultural Workers Uganda – NUPAWU) – visant à instaurer un mécanisme efficace de plaintes et de réclamations pour lutter contre le harcèlement sexuel auquel les femmes sont confrontées quand elles travaillent dans les exploitations et pendant leurs trajets entre le domicile et le travail, et à attirer l'attention sur ce problème. En Afrique du Sud, un accord a été obtenu au Conseil de négociation dans le secteur de la sécurité et de la sûreté (Safety and Security Sectoral Bargaining Council – SSSBC) pour lutter contre le harcèlement sexuel sur le lieu de travail par les collègues et des tiers* en 2011 entre les syndicats de policiers et de gardiens de prison et leurs employeurs. Une autre convention négociée en Afrique du Sud par le Syndicat sud-africain des travailleurs du commerce, de la restauration et des secteurs connexes (South African Commercial, Catering and Allied Workers Union – SACCAWU) introduit des dispositions spécifiques sur la prévention de la violence sexiste, et sur l'impact de la violence domestique au travail, dans les politiques relatives à la sécurité et à la santé et au VIH/sida. Le SACCAWU a négocié au niveau des entreprises des dispositions supplémentaires à introduire au cas par cas, afin de veiller à ce que les réponses individuelles et flexibles prennent en compte les différents niveaux de traumatisme subis par les travailleurs.

En Asie, le Syndicat des travailleurs du transport et du transport maritime de Papouasie-Nouvelle-Guinée (Papua New Guinea Maritime and Transport Workers' Union – PNGTWU), préoccupé par les niveaux élevés de harcèlement sexuel des femmes, a inclus une clause relative au harcèlement sexuel dans son accord afin de protéger les membres féminins et les employeuses. La convention collective signée avec les conserveries de thon RD Tuna Canners est un exemple de convention pour laquelle un accord a été trouvé pour insérer une clause de prévention et de lutte contre le harcèlement sexuel au travail. Le Syndicat des femmes coréennes (Korean Women's Trade Union – KWTU) a réussi à négocier une convention collective sur la prévention et la lutte contre le harcèlement sexuel, à la suite de la plainte d'une travailleuse pour harcèlement sexuel dans un dortoir de l'université. En mars 2013, le syndicat a obtenu le prix de la «Femme de l'année» à l'assemblée de femmes de Daegu-Gyeongbuk pour ces efforts, et il a depuis conclu d'autres conventions collectives sur le harcèlement sexuel pour protéger les travailleuses de l'éducation, le personnel de nettoyage et le personnel similaire. Aux Philippines, le Syndicat national des travailleurs de l'hôtellerie, de la restauration et des industries assimilées (National Union of Workers in Hotel, Restaurant and Allied Industries – NUWHRAIN) a conclu une convention collective sectorielle qui comprend des sanctions pour harcèlement sexuel parmi les pairs et rend l'entreprise responsable de l'organisation de séminaires sur cette question.

* Voir <http://nupsaw.co.za/images/Resolutions/sssbc-resolutions/2011/Agreement per cent201 per cent20of per cent202011_Sexual per cent20Harassment per cent20in per cent20the per cent20Workplace.pdf>.

Il est important d'intégrer à l'avenir la violence et le harcèlement au travail dans les initiatives en matière de sécurité et santé au travail, les programmes de prévention et les évaluations des risques, et d'inclure la prévention de la violence dans les programmes de prévention du VIH sur le lieu de travail. Les inspecteurs du travail ont également un rôle important à jouer dans la surveillance de cette violence, les activités de sensibilisation et de lutte à son encontre, en veillant à ce que ces actions soient soutenues par des directives élaborées conjointement par les employeurs et les syndicats, et en formant les inspecteurs du travail à l'identification des risques psychosociaux, y compris la prévalence du harcèlement sexuel au travail. Les syndicats auront un rôle essentiel à jouer à l'avenir pour inclure dans les programmes de sécurité et de santé l'élément essentiel que représente la compréhension de la violence sexiste et de l'aspect multidimensionnel du harcèlement lié à la discrimination. Voilà les éléments pertinents à prendre en considération lors des discussions sur une future norme de l'OIT sur la violence et le harcèlement dans le monde du travail.

Références

- Baird, M.; McFerran, L.; Wright, I. 2014. «An equality bargaining breakthrough: Paid domestic violence leave», *Journal of Industrial Relations*, vol. 56, n° 2, pp. 190-207.
- BIT (Bureau international du Travail). 2003a. *Recueil de directives pratiques sur la violence au travail dans le secteur des services et mesures visant à combattre ce phénomène*. Programme des activités sectorielles (Genève). Disponible à l'adresse <http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms_112577.pdf>.
- . 2003b. *Workplace violence in the health services*, note d'information (Genève).
- . 2009. *Rapport de la Commission d'experts pour l'application des conventions et recommandations*, Rapport III (Partie 1A), 98^e session de la Conférence internationale du Travail (Genève).
- . 2011. *La sécurité et la santé dans l'agriculture*, Recueil de directives pratiques du BIT (Genève). Disponible à l'adresse <http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms_161136.pdf>.
- . 2016a. *Rapport soumis pour discussion à la Réunion d'experts sur la violence contre les femmes et les hommes dans le monde du travail* (3-6 octobre 2016), Département des conditions de travail et de l'égalité (Genève). Disponible à l'adresse <http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/meetingdocument/wcms_525011.pdf>.
- . 2016b. *Résultat de la Réunion d'experts sur la violence contre les femmes et les hommes dans le monde du travail*, Rapport du Directeur général, Cinquième rapport supplémentaire, 328^e session du Conseil d'administration du BIT, Genève, 27 octobre-10 novembre 2016 (Genève). Disponible à l'adresse <http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_533578.pdf>.

- . 2016c. *Le travail décent dans les chaînes d'approvisionnement mondiales*, Rapport IV, 105^e session de la Conférence internationale du Travail (Genève). Disponible à l'adresse <<http://www.ilo.org/ilc/ILCSessions/105/reports/reports-to-the-conference/lang-fr/index.htm>>.
- . 2016d. *Résolution concernant le travail décent dans les chaînes d'approvisionnement mondiales*, 105^e session Conférence internationale du Travail (Genève). Disponible à l'adresse <http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_498352.pdf>.
- . 2016e. *Non-standard employment around the world: Understanding challenges, shaping prospects* (Genève). Disponible à l'adresse <http://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_534326/lang-en/index.htm>.
- . À paraître. *Sécurité et santé dans les ports*, Recueil de directives pratiques du BIT (Genève).
- CES (Confédération européenne des syndicats); BusinessEurope; CEEP (Centre européen des employeurs et entreprises fournissant des services publics); UEAPME (Union européenne de l'artisanat et des petites et moyennes entreprises). 2007. *Framework agreement on harassment and violence at work* (Bruxelles).
- . 2011. *Implementation of the european autonomous framework agreement on harassment and violence at work*, rapport final conjoint des partenaires sociaux européens adopté par la Commission du dialogue social le 27 octobre 2011 (Bruxelles).
- Chappell, D.; Di Martino, V. 2006. *Violence at work*, 3^e édition (Genève, BIT).
- Christian, M.; Evers, B.; Barrientos, S. 2013. *Women in value chains: Making a difference*, Capturing the Gains Summit, Revised Summit Briefing, No. 6.3, Le Cap.
- Cruz, A.; Klinger, S. 2011. *Gender-based violence in the world of work: Overview and selected annotated bibliography*, Working Paper No. 3 (Genève, BIT).
- CSI (Confédération syndicale internationale). 2009. *The Decent Work agenda: A gender perspective* (Bruxelles). Disponible à l'adresse <http://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/women_report_EN.pdf>.
- . 2011. *Décisions pour la vie: autonomisation des jeunes travailleuses* (Bruxelles). Disponible à l'adresse <<http://www.ituc-csi.org/decisions-pour-la-vie,8630?lang=fr>>.
- . 2016. *ITUC Labour Rights for Women project (2012-2015): Main findings related to gender clauses in CBAs and participation of women workers in collective bargaining teams* (Bruxelles).
- Dias, S. M.; Ogando, A. C. 2015. «Rethinking gender and waste: Exploratory findings from participatory action research in Brazil», *Work Organisation, Labour & Globalisation*, vol. 9, n° 2, pp. 51-63.
- Einarsen, S.; Hoel, H.; Zapf, D.; Cooper, C. (dir. de publication). 2010. *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research, and practice* (Londres et New York, CRC Press).
- EU-OSHA (European Agency for Safety and Health at Work). 2010. *Workplace violence and harassment: A European picture* (Bilbao). Disponible à l'adresse <<https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/violence-harassment-TERO09010ENC>>.

- Eurofound. 2015. *Violence and harassment in European workplaces: Causes, impacts and policies* (Dublin).
- . 2016. *Sixth European Working Conditions Survey – Overview report*, Office des publications de l'Union européenne (Luxembourg).
- Fair Wear Foundation. 2013. *Standing firm against factory floor harassment: Preventing violence against women garment workers in Bangladesh and India* (Amsterdam). Disponible à <www.fairwear.org/ul/cms/fck-uploaded/documents/fwpublications_reports/StandingFirmReportFWF2013.pdf>.
- FRA (Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne). 2014. *Enquête sur les personnes lesbiennes, gays, bisexuelles et transgenres dans l'Union européenne: les résultats en bref* (Luxembourg, Office des publications de l'Union européenne). Disponible à l'adresse <<http://fra.europa.eu/fr/publication/2014/enquete-sur-les-personnes-lgbt-dans-lue-enquete-sur-les-personnes-lesbiennes-gays>>.
- Guas, A. 2012. *Gay in Britain: Lesbian, gay and bisexual people's experiences and expectations of discrimination* (Londres, Stonewall).
- Hadwiger, F. 2015. *Accords-cadres mondiaux: atteindre le travail décent dans les chaînes d'approvisionnement mondiales*, document d'information (Genève, BIT). Disponible à l'adresse <http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-ed_dialogue/---actrav/documents/meetingdocument/wcms_435158.pdf>.
- HCDH (Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme). 2012. *Nés libres et égaux: orientation sexuelle et identité de genre en droit international des droits de l'homme* (New York et Genève). Disponible à l'adresse <http://www.ohchr.org/Documents/Publications/BornFreeAndEqualLowRes_FR.pdf>.
- . 2015. *Discrimination et violence à l'encontre de personnes en raison de leur orientation sexuelle ou de leur identité de genre*, rapport A/HRC/29/23 (Genève). Disponible à l'adresse <http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/HRC/29/23&referer=/english/&Lang=F>.
- . 2016. «Proposed guidance for business on tackling discrimination against lesbian, gay, bi, trans and intersex people», document d'information.
- Institute of Race Relations. 2013. *The new geographies of racism: Peterborough* (Londres).
- ISP (Internationale des services publics); BIT (Bureau international du Travail); CII (Conseil international des infirmières); OMS (Organisation mondiale de la santé). 2002. *Directives générales sur la violence au travail dans le secteur de la santé* (Genève, OMS). Disponible à l'adresse <http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/interpersonal/en/workplace_violence.fr.pdf>.
- ITF (International Transport Workers' Federation). Non daté. *Guide d'action de l'ITF sur la violence à l'égard des femmes* (Londres). Disponible à l'adresse <<https://itfviolencefreeworkplaces4women.files.wordpress.com/2016/05/guide-daction-francais-2013.pdf>>.
- Lewis, D.; Gunn, R. 2007. «Workplace bullying in the public sector: Understanding the racial dimension», *Public Administration*, vol. 85, n° 3, pp. 641-665.
- McFerran, L. 2011. *Safe at home, safe at work? National domestic violence and the workplace survey*. Australian Domestic and Family Violence Clearinghouse (Sydney).

- . 2016. *Domestic violence is a workplace issue: Australian developments 2009-2016* (Sydney, Workplace Gender Equality Agency). Disponible à l'adresse <<https://www.wgea.gov.au/sites/default/files/mcferran-domestic-violence-workplace-issue-australian-developments.pdf>>.
- Morris, J.; Pillinger, J. 2016. *Gender-based violence in global supply chains: Resource Kit* (Turin, ITC-ILO). Disponible à l'adresse <<https://gbv.itcilo.org>>.
- NU-HRCT (Nordic Union Hotels, Restaurants, Catering and Tourism). 2016. *Report on sexual harassment: Overview of research on sexual harassment in the Nordic hotel, restaurant and tourism industry* (Copenhague). Disponible à <http://nordichrct.org/~media/Files/temaer_3f_dk/www_nu_hrct_dk/Report_on_Sexual_Harassment___Eng.pdf>.
- Okechukwu, C. A.; Souza, K.; Davis, K. D.; de Castro, A. B. 2014. «Discrimination, harassment, abuse, and bullying in the workplace: Contribution of workplace injustice to occupational health disparities», *American Journal of Industrial Medicine*, vol. 57, n° 5, pp. 573-586.
- ONU. 2013. *Conclusions concertées sur l'élimination et la prévention de toutes les formes de violence à l'égard des femmes et des filles*, document E/2013/27 E/CN.6/2013/11 (New York). Disponible à l'adresse <[http://www.un.org/womenwatch/daw/csw/csw57/CSW57_Agreed_Conclusions_\(CSW_report_excerpt\)_F.pdf](http://www.un.org/womenwatch/daw/csw/csw57/CSW57_Agreed_Conclusions_(CSW_report_excerpt)_F.pdf)>.
- ONU Femmes. 2015. *Le progrès des femmes dans le monde 2015-2016: transformer les économies, réaliser les droits* (New York). Disponible à l'adresse <<http://www.unwomen.org/fr/digital-library/publications/2015/4/progress-of-the-worlds-women-2015>>.
- Pauktuutit. 2014. *The impact of resource extraction on Inuit Women and families in Qamani'tuaq, Nunavut Territory* (University of British Columbia). Disponible à l'adresse <<http://pauktuutit.ca/wp-content/blogs.dir/1/assets/Final-mining-report-PDF-for-web.pdf>>.
- Pillinger, J. 2014. *Bargaining for equality: How collective bargaining contributes to eliminating pay discrimination between women and men performing the same job or a job of equal value* (Bruxelles, Confédération européenne des syndicats – CES).
- . 2017. *Violence and harassment against women and men in the world of work: Trade union perspectives and action* (Genève, BIT). Disponible à l'adresse <http://www.ilo.org/actrav/info/pubs/WCMS_546645/lang-en/index.htm>.
- ; Schmidt, V.; Wintour, N. 2016. *Négocier pour instaurer l'égalité entre hommes et femmes: négociation collective et relations professionnelles*, Note d'information n° 4 (Genève, BIT).
- Rapporteur spécial des Nations Unies. 2016. *Rapport du Rapporteur spécial sur le droit de réunion pacifique et la liberté d'association*, soixante et onzième session de l'Assemblée générale des Nations Unies. Disponible à l'adresse <http://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/71/385&referer=/english/&Lang=F>.
- SCFP (Syndicat canadien de la fonction publique). 2013. *Soins de longue durée en établissement au Canada: notre vision pour une amélioration des soins aux aînés*. Résumé disponible à l'adresse <https://scfp.ca/sites/cupe/files/SCFP_soins_longue_dur%25E9e-notre_vision-r%25E9sum%25E9.pdf>.

- . 2014. *Les racines profondes du harcèlement et des blessures psychologiques au travail*, Service de l'égalité du SCFP. Disponible à l'adresse <https://scfp.ca/sites/cupe/files/harcelement_et_blessures_psychologiques.pdf>.
- Staritz, C.; Reis, J. G. (dir. de publication). 2013. *Global value chains, economic upgrading, and gender: Case studies of the horticulture, tourism, and call center industries* (Washington, World Bank).
- TUC (Trades Union Congress). 2016. *Still just a bit of banter? Sexual harassment in the workplace in 2016*. En collaboration avec Everyday Sexism Project (Londres).
- UITA (Union internationale des travailleurs de l'alimentation, de l'agriculture, de l'hôtellerie-restauration, du tabac et des branches connexes). 2016. *Trade union actions on violence against women*, rapport régional (Genève).
- Wathen, C. N.; MacGregor, J. C. D.; MacQuarrie, B. J. 2014. *Can work be safe, when home isn't? Initial findings of a Pan-Canadian survey on domestic violence and the workplace* (London, Ontario, Centre for Research & Education on Violence Against Women and Children). Disponible à l'adresse <http://makeitourbusiness.ca/sites/makeitourbusiness.ca/files/DVWork_Survey_Report_2014_EN.pdf>.
- Williams, F. 2016. «Critical thinking in social policy: The challenges of past, present and future», *Social Policy & Administration*, vol. 50, n° 6, pp. 628-647.
- Wintour, N.; Pillinger, J. 2016. *The role of collective bargaining in enhancing gender equality*, document non publié (Genève, BIT).

Violence dans le monde du travail en France

*Tentative de diagnostic
des cibles vulnérables*

Sandrine Laviolette

Ingénieure d'études
COMPTRASEC UMR 5114 CNRS
Université de Bordeaux

Pour qui s'intéresse à la violence dans le monde du travail, l'analyse des rapports existant entre le travail, ceux qui l'exercent et la survenance de comportements violents est loin d'être dépourvue d'intérêt. Si, en France, le législateur est demeuré muet concernant la violence au travail, les partenaires sociaux se sont, pour leur part, saisis de la question, en négociant le 26 mars 2010 un accord national interprofessionnel sur le harcèlement et la violence au travail. Il est précisé, par l'arrêté d'extension du 23 juillet 2010, qu'une violence au travail «se produit lorsqu'un ou plusieurs salariés sont agressés dans des circonstances liées au travail. Elle va du manque de respect à la manifestation de la volonté de nuire, de détruire; de l'incivilité à l'agression physique. Elle peut prendre la forme d'une agression verbale, comportementale, notamment sexiste, ou d'une agression physique» (*JORF* n° 0175 du 31 juillet 2010, page 14192). Résolument centrée sur la victime et le comportement violent, cette définition – bien qu'elle restreigne la définition de «victime» au seul détenteur du statut salarial et ne prenne nullement en compte le contexte professionnel – a le mérite de focaliser l'attention sur la «partie faible» de la relation de travail. Elle permet, en outre, de souligner que les rapports entre le travail et la violence sont particulièrement variés et propres à toute relation salariale, par essence inégalitaire. Ce constat interpelle tant il révèle l'existence de cibles potentiellement plus vulnérables que d'autres face à la violence dans le monde du travail. Bien que la notion de vulnérabilité renvoie à l'idée d'une faiblesse propre au salarié, il est ici essentiellement question de son état d'infériorité (quant à sa situation personnelle, familiale ou économique), qui le rend «plus sensible à l'expression de l'autorité patronale» (Pizzio-Delaporte, 2014, p. 13), ce dont est susceptible de profiter un employeur peu scrupuleux. Peu en mesure d'influencer les conditions de leur emploi, les travailleurs vulnérables courent ainsi «beaucoup plus de risques, sur le plan de la sécurité de l'emploi, de l'exposition à des conditions non favorables» (Chaykowski, 2005, p. 1) et plus globalement sur celui de la violence au travail (voir également, pour une discussion sur l'ampleur du terme «vulnérable» dans le contexte des travailleurs, Saunders, 2003; Castel, 1995). Toutefois, afin de proposer un diagnostic aussi précis que possible, il est important de souligner que la vulnérabilité des cibles confrontées à la violence tient autant à des typologies de personnes qu'à des milieux professionnels spécifiques dans la mesure où «le fait d'occuper un emploi 'typique' n'est pas un rempart contre la vulnérabilité» (Vallée, 2005, p. 4). Cette contribution exposera, dans un premier temps, la vulnérabilité particulière de certains groupes de travailleurs face à la violence au travail puis, dans un second temps, la violence spécifique liée à certains métiers ou professions dits «à risques».

La vulnérabilité particulière de certains groupes de travailleurs

Afin de «conjurer la violence» (Dejours, 2007) susceptible de survenir au travail, il est indispensable d'agir sur les *facteurs* favorables à son déclenchement. Un des facteurs de déséquilibre, générateur de violence, est la vulnérabilité de certains travailleurs. Confrontés à un manque de ressources, à un faible accès à l'éducation comme à la santé ou aux moyens de communication, les groupes vulnérables sont identifiés par des traits communs qui effacent leurs singularités. À savoir, ainsi qu'ont pu les désigner – certes abruptement – Lhuillier, Sarfati et Waser (2013, p. 13), les «femmes», les «seniors», les «handicapés», les «harcelés», les «malades chroniques», les «inaptes», les «étrangers», etc. De nombreuses variables d'exposition à la violence sont ainsi largement reconnues et prises en compte d'un point de vue légal, tandis que d'autres, banalisées, sont pourtant symptomatiques d'une surexposition à la violence.

Les variables reconnues d'exposition des travailleurs à la violence

Bien connus pour être en difficulté dans l'exercice et leur relation au travail, sur la base de variables identitaires, certains travailleurs sont davantage exposés que d'autres à la violence pour des raisons biologiques, physiologiques ou socioculturelles.

Les variables biologiques

La prise en compte de variables d'exposition à la violence au travail fondées sur l'identité biologique du travailleur peut être illustrée de deux façons. Il s'agit, tout d'abord, de la manière dont on peut traiter en droit du travail de la différence et des spécificités physiologiques des femmes, longtemps qualifiées de «sexe faible».

Il résulte de l'ancrage biologique du corps humain une nécessaire protection juridique de la spécificité physiologique des femmes; celle-ci les fragilise dans le monde du travail dès lors qu'elles ne seraient pas toujours en mesure d'offrir une disponibilité absolue et continue et une implication à toute épreuve dans l'entreprise. Malgré la protection spécifique dont bénéficie le contrat de travail de la femme enceinte¹, l'analyse de la jurisprudence sociale

1. Cette protection débute avec l'annonce de la grossesse à l'employeur, se maintient pendant le congé maternité ou parental et persiste après la reprise du travail via l'interdiction de toute discrimination liée à la vie familiale de la travailleuse. En outre, tout licenciement discriminatoire est sanctionné de nullité et ouvre droit à réintégration. Par ailleurs, à l'issue du congé postnatal, la salariée doit retrouver son emploi précédent ou un emploi similaire assorti d'une rémunération au moins équivalente.

française et des délibérations du Défenseur des droits permet de souligner que la maternité constitue encore un motif très fréquent de discrimination directe à l'emploi des femmes. Elle permet en outre de mettre l'accent sur le fait que le retour de congé s'avère être une «période à haut risque» (Lemière, 2013, p. 52) se concluant souvent par un changement défavorable de leur situation d'emploi, voire par la rupture du contrat. La persistance des pratiques discriminatoires – telles que mutation, non-renouvellement de CDD, déclassement ou refus de promotion... voire un mélange de mesures douteuses diverses traduisant un traitement discriminatoire éventuellement accompagné d'un harcèlement moral – aboutit fréquemment à l'éloignement du monde du travail des femmes (notamment celles qui sont en situation familiale mononucéaire), dont le parcours professionnel est brisé. Par ailleurs, ce sont elles qui sont majoritairement victimes de violences sexuelles (Brown, 2012) et d'atteintes à leur intégrité physique et psychique et à leur dignité au travail. En outre, il est ainsi particulièrement regrettable que l'appréhension des conséquences organisationnelles des violences domestiques subies par les femmes sur leur vie professionnelle pâtit encore – contrairement à la législation espagnole d'avant-garde de 2004 sur la «violence de genre» – de l'aveuglement du droit du travail français (Hennequin et Wielhorski, 2012).

Toutefois, les femmes ne sont pas seules à souffrir de stigmatisations liées à l'amoindrissement réel ou supposé des facultés d'investissement professionnel. Tous sexes confondus, l'âge, susceptible d'altérer les capacités fonctionnelles, constitue un facteur de vulnérabilité face à la violence. À l'une ou l'autre des deux extrémités de sa vie active, le travailleur endosse une présomption d'altération de ses capacités. Lorsqu'ils sont jeunes, leur inexpérience professionnelle comme leur immaturité physique et psychologique induisent une protection légale visant à préserver leur sécurité et leur santé. Pour autant, la fréquence des accidents du travail dont sont victimes les 18-25 ans est, de façon globale, plus de deux fois supérieure à celle de l'ensemble des salariés (DARES, 2009). Par ailleurs, la vulnérabilité des apprentis et des mineurs (autorisés par dérogation à travailler²) facilite, de fait, la violation du droit du travail – telle que le non-paiement des salaires, les promesses d'engagement non tenues, les horaires excessifs, le travail de nuit, voire les violences physiques et sexuelles... – comme l'adoption de comportements violents de la part de détenteurs de l'autorité patronale. Quant aux *seniors* – là encore en raison de la présomption d'amoindrissement de leurs

2. Des exceptions au principe général d'interdiction sont prévues afin de permettre à des jeunes de moins de 16 ans de travailler occasionnellement, en qualité de salariés, dans les secteurs du spectacle et du mannequinat dès l'âge de 3 mois (articles L. 7124-1 et suiv. et R. 7124-1 et suiv. du Code du travail; pour l'exécution de travaux légers durant la moitié de leurs vacances scolaires pour les jeunes âgés de 14 ans (article L. 4153-3 du Code du travail); et, sans condition d'âge, pour les travaux légers dans les établissements où ne sont employés que les membres de la famille, sous l'autorité du père ou de la mère ou du tuteur (article L. 4153-5 du Code du travail).

capacités fonctionnelles et sur la base d'arguments productivistes et compétitifs (Aizicovici, 2009; Cour de Cassation, 2010) –, leur taux d'emploi est, en France, particulièrement faible: 45,6 pour cent pour les 55-64 ans contre 50,3 pour cent en moyenne au niveau européen, en 2013 (DARES, 2014a). Fréquemment considérés comme des variables d'ajustement prioritaire des effectifs, en cas de projet de licenciements économiques, ils sont victimes de techniques d'éviction du personnel âgé; à savoir de mécanismes fortement incitatifs de départ volontaire ou de pressions diverses, voire de pratiques harcelantes, afin d'inciter à l'acceptation d'une mise à la retraite anticipée. L'état de santé ou le handicap constituent également une variable biologique d'exposition à la violence, qui se traduit par la marginalisation et la «placardisation» dans l'entreprise (Lhuillier, Sarfati et Waser, 2013, p. 15), le risque de perte de l'emploi (singulièrement si les personnes sont atteintes du VIH-sida), la déclaration d'incapacité, le licenciement effectif et la possible exclusion définitive du marché de l'emploi.

Afin de prévenir ou de lutter contre la violence à laquelle sont confrontés des travailleurs qualifiés parfois d'«inemployables» (*ibid.* p. 13), la sensibilisation des organisations syndicales est cruciale, notamment s'agissant de manifestations de violence psychologique induite par la culpabilisation managériale des travailleurs. C'est notamment le cas lors de la mise en place de procédures de «sensibilisation aux enjeux de la désorganisation de la production», par exemple lors de retour d'absence pour maladie ou accident du travail. De telles pratiques sont constitutives d'une discrimination indirecte portant sur l'état de santé (Cour de cassation, civile, Chambre sociale (Cass. soc.), 12 février 2013, n° 11-27.689, *Bull. civ. V.*, n° 36). Il en est de même en cas d'instauration de primes de présence ou d'assiduité – lesquelles sont pourtant discriminatoires dès lors qu'elles sont déterminées en fonction du nombre de jours de maladie pris (Cass. soc., 11 janvier 2012, n° 10-23.139, *Bull. civ. V.*, n° 10) – ou encore du refus d'octroi d'une augmentation aux salariés ayant été absents pour cause de maladie (Cass. soc., 7 février 2006, n° 04-45.733, inédit).

Les variables physiologiques ou socioculturelles

Des raisons physiologiques peuvent rendre vulnérable à la violence. C'est le cas lorsque, de façon démesurée et illégitime, des déductions sont faites de l'apparence physique et deviennent des causes non dites mais réelles d'inégalités de traitement. Ce critère a été introduit dans le droit français à l'occasion de l'adoption de la première loi de transposition de la directive communautaire sur la lutte contre les discriminations en raison de l'origine (loi n° 2001-1066 du 16 novembre 2001). Il permet la prise en compte de discriminations qui sont malgré tout difficiles à rattacher directement à un des critères traditionnels existant. Ces discriminations au faciès, fondées sur les caractéristiques intrinsèques de la personne, peuvent être, notamment, symptôme

de racisme, de sexisme ou d'homophobie au travail. Il peut s'agir de déductions faites à partir de caractéristiques objectives (visibles ou audibles, telles que la couleur de la peau, les morphotypes, ou le patronyme, l'accent, etc.); celles-ci sont susceptibles d'être l'élément déclencheur d'une violence diffuse et protéiforme, donnant lieu à des différences de traitement (Défenseur des droits, 2012, pp. 106-107). Ces discriminations peuvent également donner lieu à des stratégies éprouvantes de dissimulation de la part du travailleur concerné desdites «caractéristiques» (Aubert-Monpeyssen, 2010, p. 169) – notamment la volonté de changer un prénom à consonance arabe (Cass. soc. 10 novembre 2009, pourvoi n° 08-42.286) – ou consister à cantonner une personne à l'exécution de tâches n'impliquant aucun contact avec le public. Il peut encore s'agir de comportements agressifs de la part de collègues du travailleur, comme la mise à l'index, le harcèlement moral, etc. (Cass. soc., 21 juin 2011, n° 10-11.690, inédit). Par ailleurs, les discriminations au faciès peuvent découler de déductions faites sur la base d'exigences subjectives de l'employeur ou du milieu professionnel d'appartenance, relatives à la beauté, au poids, à la taille, etc. (Amadiou, 2002). Il en va de même de l'apparence physique que le salarié «choisit» délibérément d'adopter en matière vestimentaire (notamment celle ayant une connotation religieuse) et/ou de modifications corporelles pouvant avoir pour effet de rendre la présentation du salarié moins soignée, induire une appartenance religieuse ou idéologique ou encore une orientation (voire une identité) sexuelle spécifique; lesquelles modifications sont susceptibles de faire redouter à l'employeur, parfois au-delà de ses prérogatives, l'image de l'entreprise que ce salarié (en contact avec le public) pourrait véhiculer.

Les déductions découlant du comportement qu'adopte le salarié peuvent également le fragiliser et l'exposer à des manifestations de violence au travail (Verdier, 2010, p. 832). Il en est ainsi de ses convictions personnelles, qu'elles soient de nature syndicale, politique ou religieuse. En effet, le comportement, réel ou supposé, du salarié cristallise une «différence» par rapport à la norme collective imposée au travail. En osant exprimer une différence – y compris pour défendre des intérêts collectifs –, le salarié peut induire de la part de l'employeur (comme de collègues de travail) des agissements violents. De plus, le statut protecteur légalement accordé aux salariés en raison de leur implication dans la représentation collective est trop fréquemment «neutralisé» (pour reprendre l'expression de J.-M. Verdier) par les tribunaux; ce qui accentue considérablement leur vulnérabilité face à la violence à laquelle ils peuvent être confrontés.

En outre, les déductions relatives aux mœurs comme à l'orientation et l'identité sexuelle du travailleur – et donc a priori sur la base de faits tirés de sa vie personnelle – sont également de nature à le vulnérabiliser et surtout à constituer une forme de violence. Si l'existence d'un trouble objectif caractérisé à l'entreprise peut justifier la rupture du contrat, des variables personnelles ne peuvent en aucun cas légitimer des sanctions disciplinaires

(article L. 1132-1 du Code du travail), des comportements discriminatoires ou autres violences physiques, morales ou sexuelles révélateurs d'homophobie au travail. Soulignons que les agissements caractéristiques d'homophobie au travail sont très variables tant ils participent de tabous et préjugés entraînant des réflexions, brimades, insultes, mesures d'évitement ou frein à l'évolution de carrière. Ainsi, pour se soustraire à de tels comportements violents, nombreux sont les salariés homosexuels qui anticipent la violence qui peut leur être faite en dissimulant leur orientation sexuelle. Une telle option n'est toutefois pas envisageable pour les salariés dont l'identité sexuelle et sociale sous laquelle ils vivent et exercent leur activité professionnelle ne correspond pas (ou plus) au sexe assigné à la naissance. Présentant une vulnérabilité exacerbée, les personnes transsexuelles ou transgenres sont rarement confrontées à un seul type de violence; celle-ci prend fréquemment la forme d'une discrimination multi-critère – telle que genre et orientation sexuelle, apparence physique et identité sexuelle, origine et orientation sexuelle, etc. – et «intersectorielle», en ce sens que, au-delà d'une simple accumulation, les motifs de discrimination interagissent entre eux et renforcent la vulnérabilité (Lemière, 2013, p. 55).

Indiscutablement en France, malgré la fréquence et la variété des comportements homophobes et transphobes, la mobilisation des entreprises comme celle des syndicats sont encore très insuffisantes, au même titre que celle relative aux violences ayant pour facteur déclencheur l'origine, la race, l'ethnie ou la religion.

Les variables banalisées de surexposition des travailleurs à la violence

Si des variables d'exposition à la violence sont largement reconnues juridiquement, d'autres plus communes paraissent passées sous silence, «banalisées», alors même qu'elles recèlent un risque de surexposition. Il en va ainsi des variables socio-économiques ou de celles relatives à l'extranéité du travailleur.

Les variables socio-économiques

Les travailleurs (généralement peu qualifiés) auxquels sont imposés des «contrats atypiques» sont plus vulnérables que les autres (Puel, 1980, pp. 17-24; Péliissier, 1985, pp. 531-539). Or, la banalisation, voire la normalisation, de la «précarité contractuelle»³ favorise le «précariat» (Castel, 2006; 2009) et les disparités de traitement tout en instaurant un terreau favorable à la prolifération de violences diverses – telles que le travail à temps partiel extrême, le travail de nuit dans le commerce, la multiplication des

3. C'est l'état en vertu duquel les travailleurs alternent entre des périodes d'occupation provisoire et des périodes plus ou moins longues de chômage.

sollicitations de courtes durées, la succession à outrance du travail saisonnier, le travail à domicile imposé – qui s'expriment singulièrement dans l'accidentologie professionnelle. L'étude de l'impact des transformations du travail sur la santé physique des «travailleurs ayant un emploi atypique ou précaire» révèle que leurs conditions de travail sont plus pénibles, voire plus dangereuses, que celles des salariés bénéficiant d'un travail à durée indéterminée (Rouxel, 2009, p. 4; Gollac et Volkoff, 2007). Pourtant, afin de préserver la santé de ces travailleurs «précaires», le recours au travail temporaire est formellement interdit pour certains travaux particulièrement dangereux les exposant à divers agents chimiques (art. D. 4154-1 du Code du travail), et une formation renforcée à la sécurité leur est théoriquement destinée. Mais, malgré cet encadrement juridique du travail précaire, les travailleurs concernés sont non seulement confrontés à un risque majoré d'exposition aux risques professionnels (Rouxel, 2009), mais également à des difficultés de repérage et de suivi pour la médecine du travail. Paradoxalement ils figurent parmi les salariés les moins surveillés médicalement. La précarité s'accompagne donc souvent d'une «précarité causée par le travail» (Paugam, 2007) dans la mesure où, pour ces salariés fragilisés par des trajectoires professionnelles déjà incertaines, «les risques de dégradation de la santé peuvent s'en trouver majorés, accentuant en retour les risques de rupture et d'exclusion professionnelle» (Rouxel, 2009, p. 5). En outre, si le lien et les répercussions de la précarité du statut salarial sur la santé mentale des travailleurs concernés sont, à ce jour, peu étudiés en droit (Lerouge, 2009), ils demeurent néanmoins indéniables, notamment s'agissant du risque de dépression (Haut Conseil de la santé publique, 1998; InVS, 2003; OMS, 2004). Ces conséquences sur la santé sont d'autant plus importantes que ces travailleurs sont souvent dépourvus d'une protection sociale satisfaisante. La survenance d'une maladie peut s'avérer rapidement synonyme de pauvreté (Yerochewski, 2014; *Droits et libertés*, 2014).

La pauvreté du travailleur constitue d'évidence en soi un facteur de vulnérabilité à la violence du fait de la plus grande soumission du salarié à des conditions de travail pénibles, opaques, voire indignes. Il s'agit notamment de situations d'«hypertemps partiel» imposées, dans 70 pour cent des cas, à des femmes occupant un emploi non qualifié, qui sont «isolées», contraintes au «multiemploi» et ont des enfants à charge (Pak, 2013, p. 1); situations susceptibles de caractériser une «pauvreté salariale» (Barnier, 2011). Ce peut être également le cas des «employés de maison» dont les conditions d'emploi et de travail – à savoir l'extensibilité de la charge et des horaires de travail ainsi que de la rémunération – ainsi qu'une forme d'isolement social apparaissent propices aux abus et à l'insécurité sociale. Ainsi, la réalisation du travail au domicile privé de l'employeur (où l'inspection du travail n'a pas un droit d'entrée (art. L. 8113 du Code du travail)), comme la «confusion des domiciles», la conjonction absolue des temps de vies professionnelle et privée, favorisent-elles l'émergence de situations de négation de droits fondamentaux que sont la vie privée, la dignité, la liberté de circulation (Perrier, 2012;

Auvergnon, 2013a). De même, ces conditions les surexposent aux manifestations de violence physiques, sexuelles, mentales et économiques (D'Souza, 2010, p. 28); le caractère notoirement «renforcé» (Perrier, 2012, p. 16) du lien de subordination constitue ici un facteur non-négligeable de vulnérabilité professionnelle. Pourtant, malgré le lien de causalité évident avec la précarité (Concialdi, 2004), le droit français peine à appréhender efficacement la pauvreté comme facteur de vulnérabilité (Auvergnon, 2013b, p. 20).

La variable d'extranéité

Un autre facteur de vulnérabilité réside dans l'extranéité du travailleur. Qu'ils soient en situation régulière ou non, recrutés dans le cadre d'un travail déclaré ou dissimulé, les travailleurs étrangers (notamment migrants) constituent une catégorie à part particulièrement vulnérable, en état d'infériorité, dont peuvent profiter les employeurs peu scrupuleux. En plus de leur extranéité, la faible qualification, l'absence de maîtrise de la langue française et du droit national, la faiblesse des ressources, comme la détresse sociale et financière constituent autant d'éléments accentuant leur vulnérabilité. En effet, leur situation personnelle, familiale ou économique les «rend plus sensibles à l'expression de l'autorité patronale» (Pizzio-Delaporte, 2014). Ces travailleurs étrangers sont souvent exposés à des conditions d'emploi, de travail, de rémunération et d'évolution professionnelle qui sont telles que le travail est de facto dépourvu de protections légales.

Tout d'abord, le fait d'exercer une activité invisible les surexpose à la violence, ce qui témoigne du caractère très préoccupant de leur situation (BIT, 2004); c'est notamment le cas pour ceux qui sont employés dans des travaux domestiques, l'agriculture, la construction, de façon temporaire ou encore dans une situation irrégulière. De plus, les outils juridiques qui les concernent sont inadéquats, en raison de leur caractère diffus. En effet, la protection dont ils bénéficient (notamment au titre du principe d'égalité ou de respect de leur dignité) ne leur est pas spécifique ni directement dédiée. Notons que la convention (n° 143) sur les travailleurs migrants (dispositions complémentaires), 1975, de l'OIT comme la Convention internationale sur la protection des droits de tous les travailleurs migrants et des membres de leur famille (1990) n'ont toujours pas été ratifiées par la France. Cela est d'autant plus regrettable que cette dernière leur accorde le droit «à la protection effective de l'État contre la violence, les dommages corporels, les menaces et les intimidations, que ce soit de la part de fonctionnaires ou de particuliers, de groupes ou d'institutions» (article 16.2). Par ailleurs, les mesures (nationales) censées protéger les étrangers s'avèrent ambivalentes (Bonnechère, 2010) tant elles constituent toujours un mode de régulation de la concurrence – visant à lutter contre le dumping social – et tendent souvent à favoriser le maintien des étrangers sous statut précaire plus qu'à assurer leur véritable intégration dans la société française. Ensuite, les difficultés de recours auxquelles ils sont confrontés participent de

cette surexposition, qu'il s'agisse globalement de leur accès restreint à la justice et, plus spécifiquement, au droit du travail; cela en raison notamment de leur exclusion de jure des règles du droit du licenciement français (en cas d'irrégularité de leur situation) ou de facto de celles applicables dans le cadre de la négociation collective ou de la grève (même en cas de régularité de la situation). En effet, ce «régime juridique d'exception» (Ferré, 2011) neutralise l'accès aux dispositifs protecteurs des travailleurs et favorise le développement de violences diverses en cours d'emploi, ou lors de la rupture du contrat.

Évidemment, il est aisé d'entrevoir l'absence totale de protection légale contre les violences que les travailleurs sont susceptibles de subir, dès lors qu'il s'agit d'activité illicite, de travail dissimulé ou clandestin. En effet, le travail clandestin se révèle être un «facteur de risque majeur pour le développement de la violence en ceci que la clandestinité comme zone de non-droit rend quasiment impossible une régulation et un contrôle de la violence» (Dejours, 2011, p. 78) – par exemple dans les cas de prostitution (tolérée) ou de trafic de drogue (prohibé). Dans certaines situations, le travail qu'exécute un étranger vulnérable lui est imposé. Il peut ainsi prendre la forme d'un travail «forcé» aggravé lorsque l'employeur profite d'une vulnérabilité particulière du salarié (Brissy, 2010, p. 499). En la matière, le législateur français ne s'est saisi de la question qu'à l'issue de la double condamnation de la France par la Cour européenne des droits de l'homme (CEDH) pour violation de son obligation de mettre en place des dispositifs législatifs et administratifs visant à lutter efficacement contre la servitude et le travail forcé (CEDH, 11 octobre 2012, n° 67724/09, *C. N. et V. c./France*, et CEDH, 26 juillet 2005, n° 73316/01, *Siliadin c./France*). La loi n° 2013-711 du 5 août 2013 portant diverses dispositions d'adaptation dans le domaine de la justice en application du droit de l'Union européenne et des engagements internationaux de la France (*JORF*, n° 0181 du 6 août 2013 p. 13338) transpose notamment la directive 2011/36/UE du Parlement européen et du Conseil du 5 avril 2011 concernant la prévention de la traite des êtres humains et la lutte contre ce phénomène ainsi que la protection des victimes.

La violence spécifique liée à certains métiers ou professions

Au-delà de la vulnérabilité de certains groupes de travailleurs, il existe des métiers ou des professions reconnus «à risque», bien que cette expression n'ait aucune existence légale. Si les notions de «métiers» et de «professions» sont le plus souvent employées comme des synonymes dans le langage du droit, il convient toutefois de souligner l'absence de définition juridique donnée à la seconde notion ainsi que son ambiguïté en droit du travail. En effet, «profession» désigne à la fois la branche d'activité économique à laquelle se rattache l'entreprise patronale et le métier qu'exerce le salarié de cette entreprise.

Le Code du travail vise pour sa part «certaines catégories de personnes dont la condition juridique est douteuse au regard du droit du travail et [qu'il] entend assimiler à des travailleurs salariés» (Chauchard, 2016, p. 142). Les spécificités de l'emploi, du poste occupé ou l'organisation du travail sont en elles-mêmes parfois porteuses de violence alors que certaines activités professionnelles sont le théâtre de manifestations de violence très symptomatiques.

Spécificité de l'emploi et de l'organisation du travail

La mesure statistique des violences dans le champ du travail conduit à chercher des explications avant tout dans l'organisation du travail lui-même (Cavalin, 2012, p. 4). Toutefois, les situations professionnelles qui mettent le travailleur en situation de vulnérabilité face à la violence sont celles dont la spécificité comme l'organisation du travail qui y est déployée induisent un contact permanent avec le public et un rythme ou une contrainte de travail difficilement supportables.

Le contact avec le public

Le travail en contact avec le public est indéniablement propice à divers débordements et expressions de violence. Tout d'abord, il peut s'agir de la violence commise par le public (Laviolette, 2014a). Cependant, ce sont finalement moins les agressions physiques qui sont en cause que les agressions verbales proférées par le public, telles que les incivilités, insultes de vive voix ou par téléphone de la part de clients, d'usagers, de patients, etc. Cette violence survient généralement du fait de la manipulation de l'argent, du contrôle de l'application de la loi ou de la sécurité, ou encore du contact avec un public potentiellement violent. D'ailleurs, en 2013, sur les 37 pour cent des salariés déclarant avoir fait l'objet de comportements hostiles dans le cadre de leur travail au cours des douze derniers mois, pour près de 22 pour cent d'entre eux ces comportements émanaient du public (Algava et Vinck, 2016, p. 142). Par ailleurs, les agressions verbales peuvent également être le fait d'un autre tiers à la relation de travail, d'autant plus s'il détient une certaine autorité de fait sur le travailleur. Il peut également s'agir de la violence découlant du contact avec des personnes en détresse (*ibid.*, p. 82) ou de celle induite par des horaires atypiques (travail en fin de semaine, le dimanche et les jours fériés; horaires variables, dépassement d'horaires, travail de nuit, travail solitaire, etc.), ou encore par des exigences permanentes émanant de la hiérarchie (Meyssonnier et Tahar, 2014, p. 144) ou de tiers, à savoir des clients, usagers ou fournisseurs (Dejours, 2011; Caizzi, 2010, p. 138). Bien que de façon générale on puisse penser que le contact avec le public rende certains lieux a priori anodins, «propices» à la violence – c'est notamment le cas du caractère «à risque» du

métier de bibliothécaire⁴ –, quelques professions demeurent plus exposées que d'autres aux agressions des tiers. Il en va ainsi des représentants de l'autorité publique disposant d'armes (policiers, gendarmes, personnel pénitentiaire, militaires, etc.), de professions appelées à manier de l'argent (convoyeurs de fonds, employés de banque, commerçants, etc.), ou de celles conférant un pouvoir d'octroi ou de retrait de prestations ou de droits sociaux (employés de caisses d'allocations familiales, d'organismes en charge de demandeurs d'emploi, etc.) ou de métiers participant à la gestion des services publics.

Le rythme et la contrainte du travail

Le rythme du travail imposé ainsi que les contraintes qui sont attachées à l'activité professionnelle exercée sont susceptibles de fragiliser les travailleurs. C'est notamment le cas lorsque l'intensité du travail induit une cadence ou un rythme de travail difficilement supportable, voire une charge de travail, physique ou nerveuse, «réelle et manifestement excessive», telle que la qualifie l'Accord national interprofessionnel (ANI) sur le stress au travail en date du 2 juillet 2008 qui transpose en droit français l'accord-cadre européen du 8 octobre 2004 (voir également Moreau, 2000, p. 263). La (sur)charge de travail est d'ailleurs reconnue, par l'ANI sur le stress au travail du 2 juillet 2008, comme un facteur de risque psychosocial, notamment de stress professionnel, d'autant plus lorsqu'une «violence managériale» participe d'un choix délibéré de *management* assumé par la direction de l'entreprise. Cette violence managériale consiste en la mise en œuvre par un supérieur hiérarchique de méthodes délétères de gestion et d'évaluation du personnel ainsi que de gestion des performances à l'encontre d'un ou de plusieurs de ses subordonnés ou collaborateurs (Laviolette, 2014b). Dans une optique similaire, la pénibilité à laquelle les travailleurs sont exposés dans le cadre de leur travail n'est plus négligée, depuis la loi n° 2010-1330 du 9 novembre 2010 portant réforme des retraites, confirmée par la loi n° 2014-40 du 20 janvier 2014 garantissant l'avenir et la justice du système de retraites. Dix facteurs de pénibilité au travail ont été identifiés: ils couvrent l'exposition des travailleurs à des contraintes physiques marquées (telles que les manutentions manuelles, les postures pénibles ou les vibrations mécaniques), à un environnement physique agressif (dû à l'usage d'agents chimiques dangereux, y compris poussières et fumées, aux températures extrêmes, au bruit, etc.) et à certains rythmes de travail. Les secteurs les plus exposés sont la construction, l'industrie manufacturière, le secteur du traitement des déchets et l'agriculture; et les travailleurs principalement touchés sont les ouvriers, puis les employés de commerce et de services (Résultats de l'enquête «Surveillance médicale des expositions aux risques professionnels» (Sumer) de 2010). Parmi ces derniers, ceux qui exercent des fonctions de

4. Voir <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65122-violence-et-incivillite-des-usagers-en-bibliotheque-municipale-perceptions-causes-solutions.pdf>.

production, d'installation, de manutention ou de nettoyage sont plus exposés que la moyenne (DARES, 2014b). Par ailleurs, les ambiances et contraintes physiques sont également constitutives d'activités professionnelles «accidentogènes» et pathogènes pour les travailleurs exposés. Les ambiances et contraintes physiques regroupent les expositions à des nuisances sonores et thermiques, aux radiations, aux contraintes visuelles, posturales et articulaires, au travail en air et espace contrôlés, à la manutention manuelle de charges, aux machines et outils vibrants ou à la conduite (Vinck, 2014).

Aux facteurs de pénibilité s'ajoutent souvent ceux liés aux risques organisationnels comme les fortes contraintes imposées aux travailleurs et le peu d'autonomie qui leur est laissé dans l'exécution de leur travail. La violence sourde à laquelle sont confrontés ces travailleurs peut découler d'un travail en équipes successives alternantes (notamment en cycle 3 x 8), d'un travail répétitif (répétition d'un même geste, à une cadence contrainte, imposée ou non par le déplacement automatique d'une pièce ou par la rémunération à la pièce, avec un temps de cycle défini), solitaire et/ou de nuit (pour les agents de sécurité, routiers, conducteurs de transport public, chauffeurs de taxi, etc.). Elle peut également provenir d'une organisation du travail trop contraignante, rigide ou défectueuse, à cause de laquelle les travailleurs sont dépourvus de marge de manœuvre (Rouat, 2008), notamment pour concilier vies professionnelle et familiale. Ce peut notamment être le cas en raison d'une surveillance accrue et continue des travailleurs, d'un contrôle permanent de leur activité, voire d'une vidéosurveillance intrusive visant à «lutter contre la flânerie systématique des ouvriers», selon l'expression empruntée à Taylor dans *Shop Management* paru en 1903. Il en est d'ailleurs de même lorsqu'il est impossible pour le travailleur d'interrompre son travail, en raison des lourdeurs et complications du contrôle hiérarchique (anciennement) humain et (désormais) informatisé. En effet, le «taylorisme assisté par ordinateur» se révèle bien plus implacable que les anciens contrôles humains, notamment lorsque les gestes des ouvriers de confection sont tellement automatisés qu'ils déclenchent l'arrivée automatisée de la tâche suivante et que leur salaire mensuel s'affiche en temps réel devant eux tout au long de la journée en fonction de leur productivité (Ray, 1992, p. 525). Notons d'ailleurs que l'informatisation du contrôle permet «d'éviter l'affrontement hiérarchique direct» (Roudil, 1981, p. 311) tout en imposant des instruments de mesure temporelle informatisée contrôlant la productivité. La faiblesse – voire le défaut total d'autonomie du travailleur – est significative d'un degré de sujétion, ce dernier étant plus ou moins bien toléré selon l'emploi occupé, l'urgence à atteindre des objectifs, l'obligation de respecter des délais ou le fait de devoir recommencer une activité suite à des ordres contradictoires (Sarnin, 2013, p. 26).

Imposé par l'employeur, le degré de sujétion peut se manifester au travers des effets de l'usage excessif des technologies de l'information et de la communication. En effet, la surutilisation des outils numériques comme la réactivité permanente attendue des travailleurs (par le supérieur hiérarchique, le

client, le fournisseur ou le sous-traitant) ayant recours à leur téléphone portable ou à la messagerie électronique participe de l'aggravation de la sujétion comme à l'explosion des pathologies liées à une hyperconnexion (Le Fur, 2016). La loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels, dite «loi El Khomri», a pourtant innové en dotant la France d'un droit «à la déconnexion» (Ray, 2016, p. 912). Toutefois, sa mise en œuvre effective interrompt à l'heure du travail collaboratif entre salariés dispersés dans le monde entier et des réunions à distance, avec parfois de délicats problèmes de décalage horaire. Débordant largement la problématique de la connexion professionnelle hors temps de travail et du dépassement des «durées maximales raisonnables de travail» (cass. soc., 7 juillet 2015, n° 13-26.444), cette sujétion transforme la subordination du travailleur en une «sub/organisation» (Ray, 2002, p. 5) et peut s'apparenter à certaines occasions à une servitude volontaire. De même, les répercussions d'une géolocalisation continue du travailleur, voire d'une télélocalisation (Ray, 2012, p. 61), sans frontière géographique ni temporelle, ne sont pas à négliger, en termes notamment d'atteinte à la vie privée des travailleurs (Ray, 2004, p. 1077).

Illustrations concrètes

Il existe bon nombre de professions et métiers «à risques» qui sont le théâtre de manifestations de violence très symptomatiques. Il s'agit des professions pour lesquelles le (potentiel) recours à la violence, notamment physique, fait partie des moyens d'exercice de l'activité professionnelle et induit le manie- ment permanent d'armes; à savoir notamment les policiers, gendarmes, gar- diens de prison, militaires, agents de gardiennage et de sécurité. D'ailleurs, dans le cadre de leur travail, «les membres des forces armées, en tant que caté- gorie professionnelle, risquent tout autant d'être eux-mêmes victimes d'actes de violence que d'en infliger à autrui» (Chappell et Di Martino, 2000, p. 20). Il s'agit parfois de professions qui tolèrent, voire entretiennent, une «violence coutumière» – notamment dans le bâtiment et les travaux publics, l'industrie chimique, chez les marins-pêcheurs et les dockers –, en ce sens que ces situa- tions de travail impliquent des risques importants d'atteinte à l'intégrité cor- porelle face auxquels se développent des stratégies collectives de défense contre la peur; stratégies qui intègrent la capacité d'endurer la souffrance, voire la violence, et la capacité de l'infliger à autrui (Dejours, 2011). Il s'agit, en outre, de professions pour lesquelles l'évitement de la violence sans cesse présente constitue une stratégie de défense mise en œuvre individuellement pour sup- porter la difficulté du travail. C'est le cas dans le milieu hospitalier, plus spéci- fiquement dans le secteur médico-social; s'agissant du travail d'infirmière, le rapport des femmes avec la violence peut sembler, de prime abord, peu visible tant il est avant tout un «rapport rusé» et pétri d'anticipation. Des stratégies

sont alors mises en œuvre par le personnel soignant, via la transgression des règles de sécurité et d'organisation du travail hospitalier, afin de ne pas être confrontés à l'agressivité des patients; par exemple en choisissant de fermer les yeux sur le trafic d'alcool dans leur service par impuissance et peur face aux états de manque (plus redoutables que l'ivresse) et par compassion devant la misère sociale et affective de ces patients (Molinier, 1999).

Néanmoins, dans le cas particulier du secteur bancaire où la confrontation à une violence notamment physique mais pas uniquement, d'origine externe à l'entreprise, n'est pas négligeable, les réponses apportées ne relèvent pas ici d'une culture professionnelle ni d'une stratégie collective ou individuelle de défense spontanée. En effet, bien que les incivilités continuent à se développer, une forte diminution des vols à main armée est à souligner – on ne dénombrait, en 2015, dans les banques AFB, que 16 vols à main armée ou commis avec violence contre 32 en 2011; soit une réduction de 50 pour cent⁵. Force est de constater que les éléments de réflexion et/ou de sensibilisation qui ont été apportés dans ce secteur professionnel au problème de la violence au travail sont de nature conventionnelle. Soucieux de «maintenir un esprit sécuritaire», les partenaires sociaux des banques ont ainsi conclu l'accord professionnel du 30 mai 2016 relatif à la sécurité des collaborateurs et des biens dans les points de vente bancaires qui vise l'ensemble des agressions pour vols commises avec violence. Définissant des règles sécuritaires minimales, cet accord consiste essentiellement en des dispositifs, équipements et procédures identifiés pour assurer la sécurité des salariés. Il s'agit également d'une obligation de formation à la sécurité ainsi qu'à l'assistance à porter au personnel de la banque victime d'une agression liée à un vol. Selon cet accord, les banques s'engagent à fermer immédiatement le point de vente au moins une demi-journée afin d'organiser la prise en charge médico-psychologique des salariés concernés qui le souhaitent; pour les salariés victimes de l'agression, à faire la déclaration d'accident du travail; à fournir une assistance médicale et juridique; à informer le Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT); à prendre en compte les demandes de changement d'affectation et les avis émis par le médecin du travail, etc. Bien qu'il témoigne de la mobilisation de la profession bancaire sur les questions relatives à la sécurité – en ce qui concerne les atteintes à l'intégrité physique et psychique des salariés qui en sont victimes –, il faut souligner que cet accord n'interdit pas l'existence de points de vente ou de guichets disposant d'un seul salarié. Dans de telles circonstances, les incivilités et autres violences auxquelles le salarié solitaire doit faire face sont pourtant d'autant plus difficiles à «endiguer» et à supporter psychologiquement (Rouat et Laporte, 2008).

Par ailleurs, le secteur de la maintenance nucléaire offre un exemple marquant des répercussions de la violence, notamment de type économique,

5. Voir http://www.wk-ce.fr/actualites/actualites_imprimer.php?action=imprimer&actualite_id=95247.

sur la santé physique et mentale des salariés, intérimaires essentiellement. En effet, le personnel affecté à la maintenance des réacteurs est à 80 pour cent intérimaire – à savoir environ 22 000 salariés précaires embauchés par les entreprises sous-traitantes d'Électricité de France (EDF) qui assureraient notamment la maintenance et l'entretien des installations – et l'Autorité de sûreté nucléaire aurait en outre dénombré parfois jusqu'à huit niveaux de sous-traitance⁶. En effet, la «gestion de l'emploi par la dose» (Thébaud-Mony, 2007a et 2007b) qui y est ouvertement appliquée consiste en une pratique discriminatoire faisant «perdre leur emploi aux travailleurs temporaires qui, ayant atteint la dose limite [de radiation], se voient interdits d'entrée en centrale, exclus de leurs lieux de travail». L'identification et l'appréhension des effets de la précarisation des tâches pénibles et dangereuses – maintenance et nettoyage des centrales, traitement des déchets, décontamination... – sur les conditions de travail, les conditions de vie et la santé des «intermittents du nucléaire» (Doniol-Shaw, Huez, et Sandret, 1995) constituent depuis plusieurs décennies un terrain d'étude (Rettenbach, 1978a et 1978b; STED, 2001, p. 4) et un champ d'intervention législative indispensable. Pourtant, le 10 octobre 2013 l'amendement proposant de prendre en compte la pénibilité spécifique des travailleurs du nucléaire, en raison notamment de l'exposition aux rayons ionisants, a été rejeté. Le débat est demeuré clos depuis. Néanmoins, malgré la dangerosité pour la santé des travailleurs de l'ensemble des travaux de maintenance qui surviennent lors des «arrêts de tranche» qui durent entre trente et quatre-vingt-dix jours – activité longtemps qualifiée de «servitude» (sic!) et désormais de «logistique» –, aucune mesure préventive légale visant à la réduction des expositions aux rayonnements ionisants n'existe. De façon cynique, les seules alternatives proposées sont la succession d'un nombre important de travailleurs recrutés en sous-traitance ou en intérim, ensuite leur exclusion dès la dose limite atteinte. Outre une exposition plus importante aux radiations, il est démontré que le risque pour la santé physique est aggravé par l'accroissement de la polyvalence des tâches (STED, 2001, p. 27), ainsi que par une forme de désinvolture concernant les déclarations d'accidents du travail. En ce sens, le Réseau «Sortir du nucléaire» dénonçait lors d'un communiqué de presse du 7 juin 2016 le fait que, malgré la grave contamination d'un agent d'une entreprise sous-traitante d'EDF, survenue le 28 mai 2011, lors de travaux à la centrale nucléaire de Dampierre-en-Burly (Loiret), la déclaration de l'accident du travail par EDF ne serait effectuée qu'en mars 2012. Une citation directe à l'encontre d'EDF a été déposée par le Réseau «Sortir du nucléaire» afin de dénoncer cette désinvolture inacceptable face à la santé des travailleurs.

Si, en la matière, la prise de conscience des organisations syndicales a pu sembler tardive, certaines dénoncent désormais publiquement cette forme

6. Voir <http://www.sortirdunucleaire.org/>.

d'externalisation des risques professionnels et exigent «l'arrêt de la sous-traitance massive, de la sous-traitance en cascade et de la précarité» sur les sites des centrales (*Le Monde*, 2011). Afin que ces travailleurs vulnérables accèdent rapidement à des garanties sociales d'un niveau convenable – tout au moins égal aux autres travailleurs –, la mobilisation syndicale doit être implacable. Elle doit par ailleurs prendre la forme d'un accompagnement et d'une incitation systématique au recours à la justice afin d'exposer ces pratiques sur la place publique via les médias et mettre un terme au mutisme du législateur. En ce sens, on peut souligner la médiatisation de la condamnation de Bouygues (et de plusieurs de ses sous-traitants) par le Tribunal correctionnel de Cherbourg, le 7 juillet 2015, pour «travail dissimulé par dissimulation de salariés et d'activité, prêt illicite de main-d'œuvre et marchandage» au sujet de 460 ouvriers roumains et polonais, sur le chantier du réacteur nucléaire, entre 2008 et 2011 (Aizicovici, 2015). L'alignement d'un tel engagement syndical sur l'ensemble des problématiques relatives à la violence et au stress au travail serait d'ailleurs un atout considérable pour mieux faire comprendre les répercussions que ces pratiques ont sur la sécurité et la santé des travailleurs ainsi pour leur éradication.

Observations conclusives

Que ce soit au niveau international ou européen, les actions en matière de lutte contre la violence dans le monde du travail ne manquent pas; tant les fédérations syndicales que les fédérations patronales ont émis des recommandations de qualité ou proposé des orientations pertinentes. Il existe, notamment par rapport aux risques psychosociaux, au stress et à l'épuisement professionnels, à l'égalité de genre, à la discrimination, à la violence sexuelle, domestique, etc., des initiatives visant des secteurs où les travailleurs sont confrontés à des formes particulières de violence: secteurs de la santé, du commerce, des transports par exemple. Toutefois, force est de constater que la détermination affichée n'a malheureusement pas toujours porté les fruits escomptés au niveau national, notamment dans le cas de la France.

Les actions de sensibilisation – à destination des organisations patronales – relatives au coût financier qu'induit la violence dans le monde du travail, à son impact négatif sur la productivité, à l'absentéisme et à l'accidentologie (BIT, 2014) ont encore peu de répercussions au niveau national. C'est tout particulièrement le cas en ce qui concerne le harcèlement et les discriminations développés au regard de l'origine, l'ethnie, la religion, ou encore les comportements homophobes et transphobes, pour lesquels la mobilisation est encore très insuffisante en France. Une division nette existe entre la base des militants, dans les entreprises, et le sommet (national, européen ou international) des organisations syndicales; les préoccupations des uns ne correspondent pas toujours à celles des autres. Face à la détérioration croissante des

conditions de travail, à la banalisation des «licenciements boursiers» comme à la précarisation des emplois, certains combats qui mériteraient d'être menés par les organisations syndicales sont de facto délaissés.

Malgré l'intérêt économique que représente une lutte efficace contre la violence dans le monde du travail (BIT, 2014), les partenaires sociaux français peinent à se saisir pleinement et efficacement de ces problématiques. Pourtant, une importante mobilisation syndicale au niveau même des entreprises est indispensable. Elle pourrait prendre la forme d'une sensibilisation et de formations des représentants syndicaux aux diverses formes de violence auxquelles ces groupes de travailleurs et secteurs professionnels vulnérables sont confrontés, afin que soient proposés une assistance et un accompagnement systématique des victimes de violence. Ce soutien syndical pourrait consister en conseils et informations juridiques dispensés aux travailleurs afin de les encourager à recourir à la justice chaque fois que cela est approprié et devrait se traduire par la multiplication d'actions en substitution des travailleurs, spécifiquement lorsqu'ils sont vulnérables, dès lors que la loi les y autorise. En effet, il convient de souligner qu'en droit français c'est notamment le cas pour les dispositions relatives à la discrimination (article L1134-2 du Code du Travail), à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes (article L1144-2 du Code du Travail) et au harcèlement moral ou sexuel (article 1154-2 du Code du travail). Une «judiciarisation» des dénonciations de la violence dans le monde du travail, sous toutes ses formes, participera à la médiatisation de ces pratiques délétères et de leurs répercussions néfastes sur la sécurité et la santé des travailleurs; et, inversement, leur médiatisation induira une judiciarisation de ces affaires.

Pourtant, à l'heure où une telle mobilisation syndicale en faveur d'une lutte réelle et collective contre la violence dans le monde du travail est indispensable, il a pu être reproché à certains syndicats français, ou tout au moins à certains de leurs représentants, d'attiser le feu, de jouer sur l'exaspération de salariés poussés à bout, d'en appeler et de recourir effectivement à des violences physiques. On pourrait ainsi rappeler certains temps forts de conflits sociaux, tels ceux de Métaleurop, Caterpillar, Continental, Goodyear, ou encore de Cellatex (en juillet 2000, au cours duquel les salariés menaçaient de faire exploser leur usine et de déverser des produits toxiques dans la Meuse) et, plus récemment, l'affaire de la «chemise arrachée» chez Air France. D'ailleurs, à l'issue de cette dernière affaire, quinze militants syndicaux étaient poursuivis pour «dégradations» et «violences en réunion» commises début octobre 2015, au siège de la compagnie Air France, lors d'une manifestation contre un projet de restructuration d'Air France visant à supprimer près de 3 000 emplois. Ces quelques moments de «retour de la violence ouvrière» ne doivent pas faire oublier qu'ils sont le plus souvent des réponses à une «violence patronale» – singulièrement celle des licenciements boursiers – préalable, protéiforme et autrement généralisée, violence elle passée sous silence.

Références

- Aizicovici, F. 2009. «Les entreprises rechignent à garder leurs seniors», *Le Monde*, 29 août.
- . 2015. «Chantier de l'EPR de Flamanville: Bouygues condamné pour avoir recouru à l'emploi de travailleurs dissimulés», *Le Monde*, 7 juillet.
- Algava, E.; Vinck, L. 2016. «Les rapports sociaux au travail. Enquêtes conditions de travail», *Synthèse Stat'* (DARES), n° 20.
- Amadieu, J.-F. 2002. *Le Poids des apparences, beauté, amour et gloire* (Paris, Odile Jacob).
- Aubert-Monpeyssen, T. 2010. «Vous avez dit 'Laurent'?», *Revue de droit du travail*, n° 3, mars, pp. 169-170.
- Auvergnon, P. 2013a. «Le travail domestique sur le chemin du travail décent?», dans l'ouvrage publié sous la direction de J.-L. Gil: *Migraciones internacionales: Impacto de la crisis económica. Compromisos de la OIT* (Curitiba/Lisbonne, Juruá Editora), pp. 279-310.
- . 2013b. *Droit social et travailleurs pauvres* (Bruxelles, Bruylant).
- Barnier, F. 2011. «Emploi précaire, travail indigne: condition salariale moderne dans le nettoyage», *Interrogations?*, n° 12 – Quoi de neuf dans le salariat?, juin 2011 [en ligne].
- BIT (Bureau international du Travail). 2004. *Une approche équitable pour les travailleurs migrants dans une économie mondialisée*, Rapport I, Conférence internationale du Travail, 92^e session, Genève.
- . 2014. «Women's economic empowerment», note d'information (Genève).
- Bonnechère, M. 2010. «Immigration et travail décent», *Droit ouvrier*, janvier, n° 738, pp. 1-16.
- Brissy, S. 2010. «Le droit et la violence au travail», *Revue de droit du travail*, n° 9, oct., pp. 499-506.
- Brown, E. 2012. «Les enquêtes 'Enveff' sur les violences envers les femmes dans la France hexagonale et ultramarine», *Pouvoirs dans la Caraïbe*, n° 17, mis en ligne le 26 juillet.
- Bull. civ. (Bulletin des arrêts de la Cour de cassation)*. Diverses années.
- Caizzi, A. 2010. «Présence et représentation des usagers aux guichets des caisses d'allocations familiales», *Informations sociales*, vol. 158, n° 2.
- Castel, R. 1995. *Les métamorphoses de la question sociale: une chronique du salariat* (Paris, Fayard).
- . 2006. «Et maintenant, le 'précariat'...», *Le Monde*, 29 avril.
- . 2009. *La montée des incertitudes: travail, protections, statut de l'individu* (Paris, Éditions du Seuil).
- Cavalin, C. 2012. «Violences au travail: que mesure-t-on dans les enquêtes?», *Connaissance de l'emploi*, n° 96, septembre, Centre d'études de l'emploi.
- Chappell, D.; Di Martino, V. 2000. *La violence au travail* (Genève, BIT).
- Chauchard, J.-P. 2016. «L'entreprise individuelle, avant les professions», *Droit social*, numéro spécial «Déclin ou renouveau des professions», n° 2, pp. 142-146.

- Chaykowski, R. P. 2005. *Travail atypique et vulnérabilité économique*, Collection sur les travailleurs vulnérables, n° 3, mars, Réseau de la main-d'œuvre (Ottawa, RCRPP).
- Concialdi, P. 2004. «L'extension de la pauvreté laborieuse», *Les rencontres «Études et Recherches»* (Paris, MIPES), pp. 3-8.
- Cour de cassation. 2010. «Les personnes âgées, ou dont la santé est altérée, et l'emploi», *Rapport annuel 2009: les personnes vulnérables dans la jurisprudence de la Cour de cassation* (Paris, La documentation française), pp. 231-245.
- DARES. 2009. *Premières synthèses Informations*, décembre, n° 50.2.
- . 2014a. *Tableau de bord trimestriel «activité des seniors et politiques d'emploi»*, juin 2014.
- . 2014b. «L'exposition des salariés aux facteurs de pénibilité dans le travail», *Dares Analyses*, décembre, n° 095.
- Défenseur des droits. 2012. «Mission Lutte contre les discriminations», *Rapport annuel 2011*, chap. 7 (Paris, La documentation française), pp. 102-120.
- Dejours, C. (dir. de publication). 2007. *Conjurer la violence: travail, violence et santé*, Collection Essais Payot (Paris, Payot).
- . 2011. *Conjurer la violence: travail, violence et santé*, Collection Petite bibliothèque Payot (Paris, Payot).
- de la Tour, J. R. 1999. «La vie personnelle du salarié», étude sur la jurisprudence récente de la chambre sociale de la Cour de cassation, *Rapport annuel 1999* (Paris, La documentation française).
- Doniol-Shaw, G.; Huez, D.; Sandret, N. 1995. *Les intermittents du nucléaire: enquête STED sur le travail en sous-traitance dans la maintenance des centrales nucléaires* (Toulouse, Octares).
- Droits et libertés. 2014. «Qualité d'emploi et qualité de vie: les conséquences du travail précaire», vol. 33, n° 2.
- D'Souza, A. 2010. *Le travail domestique sur la voie du travail décent. Rétrospective de l'action de l'OIT*, Bureau pour l'égalité entre hommes et femmes, Document de travail 2/2010 (Genève, BIT).
- Ferré, N. 2011. «Un déni de justice?», *Plein droit*, dossier «Immigration: l'exception faite loi», vol. 88, n° 2.
- Gollac, M.; Volkoff, S. 2007. *Les conditions de travail* (Paris, La découverte).
- Grasset, Y.; Debout, M. (dir. de publication). 2008. *Risques psychosociaux au travail: vraies questions, bonnes réponses* (Paris, Éditions Liaisons).
- Haut Conseil de la santé publique. 1998. *La progression de la précarité en France et ses effets sur la santé* (Rennes, Éditions ENSP).
- Hennequin, E.; Wielhorski, N. 2012. «Quand l'intime s'immisce dans l'entreprise: les conséquences organisationnelles des violences familiales», *Revue interdisciplinaire management, homme et entreprise*, n°4, novembre/décembre, pp. 42-56.
- InVS (Institut de veille sanitaire). 2003. *Santé mentale et activité professionnelle dans l'enquête décennale santé 2003 de l'INSEE* (Saint-Maurice).
- Lavolette, S. 2014 a. «Violence des tiers», dans l'ouvrage publié sous la direction de P. Zawieja et F. Guarnieri: *Dictionnaire des risques psychosociaux* (Paris, Éditions du Seuil), pp. 816-820.

- . 2014b. «Violence, harcèlement et management: quelle prise en compte juridique en termes de risques psychosociaux au travail?», dans l'ouvrage publié sous la direction de L. Lerouge: *Risques psychosociaux en droit social: approche juridique comparée France/Europe Canada/Japon* (Paris, Dalloz), pp. 148-167.
- Le Fur, T. 2016. *Pouce! Mieux vivre avec le numérique* (Paris, Docis).
- Lemière, S. 2013. *L'accès à l'emploi des femmes: une question de politiques...*, Rapport sur l'emploi des femmes, ministère des Droits des femmes (Paris, La documentation française).
- Le Monde*. 2011. «La CGT exige l'arrêt de la 'sous-traitance massive' sur les sites nucléaires», 14 avril. Disponible à l'adresse http://www.lemonde.fr/planete/article/2011/04/14/la-cgt-exige-l-arret-de-la-sous-traitance-massive-sur-les-sites-nucleaires_1507534_3244.html#3gYQ20v4Y4305HSV99.
- Lerouge, L. 2009. «Les effets de la précarité du travail sur la santé: le droit du travail peut-il s'en saisir?», *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé* [en ligne], vol. 11, n° 1.
- Lhuillier, D.; Sarfati, F.; Waser, A.-M. 2013. «La fabrication des 'vulnérables' au travail», *Sociologies pratiques*, vol. 1, n° 26, p. 11-18.
- Meyssonnier, F.; Tahar, C. 2014. «Gérer et contrôler le temps de l'interface prestataire-usager dans les services publics», *Comptabilité-Contrôle-Audit*, vol. 20, n° 2.
- Molinier, P. 1999. «Prévenir la violence: l'invisibilité du travail des femmes», *Travailler*, n° 3.
- Moreau, M.-A. 2000. «Temps de travail et charge de travail», *Droit social*, n° 3, mars, pp. 263-276.
- OMS (Organisation mondiale de la santé). 2004. *Rapport sur la santé dans le monde, 2004 – Changer le cours de l'histoire* (Genève).
- Pak. 2013. «Le temps partiel en 2011: des profils et des conditions d'emploi très contrastés selon que le temps partiel est 'choisi' ou 'subi'», *Analyses, DARES*, n° 005.
- Paugam, S. 2007. *Le salarié de la précarité: les nouvelles formes de l'intégration professionnelle* (Paris, PUF).
- Pélissier, J. 1985. «La relation de travail atypique», *Droit social*, n° 7-8, pp. 531-539.
- Perrier, A. 2012. «Gens de maison: une image du passé qui a de l'avenir», *JCP – La semaine juridique – Social*, n° 47, pp. 16-22.
- Pizzio-Delaporte, C. 2014. «La particulière vulnérabilité du salarié», *La semaine juridique – Social*, n° 22, p. 13.
- Puel, H. 1980. «Il y a emploi et emploi», *Travail et emploi*, n° 4, pp. 17-24.
- Ray, J.-E. 1992. «Nouvelles technologies et nouvelles formes de subordination», *Droit social*, n° 6, juin, pp. 525 et suiv.
- . 2002. «De la sub/ordination à la sub/organisation», *Droit social*, n° 1, numéro spécial intitulé «Droit du travail et nouvelles technologies de l'information et de la communication», pp. 5-9.
- . 2004. «Géolocalisation, données personnelles et droit du travail», *Droit social*, n° 12, déc., pp. 1077-1085.
- . 2012. «De la géo-localisation à la télé-localisation», *Droit social*, n° 1, janvier, pp. 61-69.

- .2016. «Grande accélération et droit à la déconnexion», *Droit social*, n° 11, novembre, pp. 912-920.
- Réseau «Sortir du nucléaire». 2016. Communiqué de presse, 7 juin.
- Rettenbach, B. 1978a. *Droit du travail et restructuration des entreprises: les nouveaux contrats de travail* (Paris, La documentation française).
- . 1978b. «Le patron introuvable, ou le règne de l'irresponsabilité», *Le Monde diplomatique*, janvier 1978.
- Rouat. 2008. «Réalités de terrains: mal-être et stress», dans l'ouvrage publié sous la direction d'Y. Grasset et M. Debout: *Risques psychosociaux au travail: vraies questions, bonnes réponses* (Paris, Éditions Liaisons), pp. 125-139.
- ; Laporte. 2008. «Réalités de terrains: agressions et hold-up», dans l'ouvrage publié sous la direction d'Y. Grasset et M. Debout: *Risques psychosociaux au travail: vraies questions, bonnes réponses* (Paris, Éditions Liaisons), pp. 155-174.
- Roudil, A. 1981. «Le droit du travail au regard de l'informatisation», *Droit social*, n° 4, avril, pp. 307 et suiv.
- Rouxel, C. 2009. «Conditions de travail et précarité de l'emploi», *Premières informations et premières synthèses* (DARES), n° 28.2.
- Sarnin, P. 2013. «Santé des salariés: une urgence lourde de conséquences», *Juris associations*, n° 484, pp. 26-28.
- Saunders, R. 2003. *Defining Vulnerability in the Labour Market*, Ottawa, Canadian Policy Research Networks, Research Paper W/21 (Ottawa, CPRN).
- STED. 2001. «Enquête STED 1993-1998 – Sous-traitance EDF DATR», document de synthèse, janvier.
- Thébaud-Mony, A. 2007a. «Le travail, lieu de violence et de mort», *Le Monde diplomatique*, juillet 2007.
- . 2007b. *Travailler peut nuire gravement à votre santé, sous-traitance des risques, mise en danger d'autrui, atteintes à la dignité, violences physiques et morales, cancers professionnels* (Paris, La découverte).
- Vallée, G. 2005. *Pour une meilleure protection des travailleurs vulnérables: des scénarios de politiques publiques*, Collection sur les travailleurs vulnérables, n° 2, mars, Réseau de la main-d'œuvre (Ottawa, RCRPP).
- Verdier, J.-M. 2010. «Vulnérabilité des représentants des salariés: des protections spéciales évincées en jurisprudence», *Droit social*, n° 7-8, pp. 832-838.
- Vinck, L. 2014, «Les expositions aux risques professionnels – Les ambiances et contraintes physiques», *Synthèse Stat'*, n° 8, Dares, novembre.
- Yerochewski, C. 2014. *Quand travailler enferme dans la pauvreté et la précarité* (Québec, Presses de l'Université du Québec).

Le travail flexible et le télétravail dans le contexte de la numérisation et de la santé au travail

Elke Ahlers

Wirtschafts- und Sozialwissenschaftliche Institut (WSI)
Fondation Hans-Böckler

Aperçu du problème

Les spéculations sur les risques et les opportunités de la numérisation aboutissent à divers scénarios, qui vont des usines sans travailleurs aux bureaux joignables en permanence et au stress constant des salariés des services. On peut considérer sans trop se tromper qu'il s'agit d'exagérations. Il est clair cependant qu'il faudrait, pour avoir une politique du travail intelligente, reconnaître, identifier et évaluer les opportunités et les risques. Il est évident que la numérisation présente beaucoup d'avantages. La robotique peut par exemple faciliter le travail très physique ou monotone, ou le rendre plus efficace au niveau de la production et de la protection de la santé. Les systèmes d'information et de communication numériques offrent également de nouvelles possibilités intéressantes, au niveau du contenu et de l'organisation du travail, qui pourraient, dans l'idéal, améliorer l'équilibre entre vie privée/familiale et vie professionnelle. Historiquement, la possibilité croissante de choisir librement quand et où travailler représente un énorme progrès pour de nombreux salariés. Le fait de pouvoir choisir son travail correspond aux salariés plus éduqués d'aujourd'hui, au désir de réalisation de soi au travail et à l'importance accrue du travail intellectuel. Il est cependant important de veiller à ce que ces options soient utilisées de façon appropriée et équitable pour les salariés et s'inscrivent dans un cadre législatif et réglementaire.

Parallèlement, la numérisation est préoccupante du point de vue de la sécurité de l'emploi, notamment parce que son potentiel inhérent de rationalisation met en danger un nombre inconnu d'emplois. Elle suscite également de nouvelles formes d'emplois flexibles (le travail collectif en réseau par exemple) qui ne comportent souvent pas la protection sociale associée aux formes d'emploi plus traditionnelles, ce qui ajoute à la complexité et à la confusion sur le concept et les modalités du travail rémunéré. Cette confusion s'étend également aux questions de qualification professionnelle. Personne ne connaît les défis et les exigences qui seront imposés par la numérisation aux travailleurs dans les prochaines années. Plusieurs études montrent que, en dépit des avantages qu'apportent une plus grande liberté et plus d'opportunités, beaucoup de travailleurs se sentent soumis à des pressions plus grandes et craignent de ne plus être en mesure de faire face aux exigences croissantes du travail sur le long terme (voir par exemple Menz, Dunkel et Kratzer, 2011). La pression résultant des exigences au travail est déjà alarmante, mais elle devrait empirer avec l'augmentation de la numérisation (Institut DGB-Index Gute Arbeit, 2016). En outre, les mesures de sécurité au travail n'ont pas réussi jusqu'à présent à couvrir de façon appropriée les facteurs de stress psychosociaux. Avec l'évolution largement imprévisible de la numérisation et de la flexibilisation, et l'apparition de nouvelles formes de travail et d'emploi, il devient essentiel de faire une évaluation critique de l'état actuel de la sécurité et la santé au travail (SST).

Voilà pourquoi cet article se penche sur les défis auxquels la SST est confrontée, et se concentre essentiellement sur les risques psychosociaux.

Il se fonde sur les résultats des études représentatives récentes auprès des comités d'entreprise, pour identifier les tendances en matière de numérisation et de santé sur le lieu de travail et leur impact sur les conditions de travail des salariés.

L'enquête auprès des comités d'entreprise est un outil de l'Institut de recherche économique et sociale (Wirtschafts- und Sozialwissenschaftliche Institut – WSI) de la Fondation Hans-Böckler; elle collecte des données sur la codétermination et d'autres informations sur le lieu de travail depuis 1997. On trouve parmi les champs couverts par cette enquête les effectifs, les conventions collectives sur les salaires, la situation économique de l'employeur et les activités récentes de restructuration, les activités actuelles et les domaines problématiques pour les comités d'entreprise, ainsi que les dispositions en matière de temps de travail. Cette enquête fournit les réponses d'environ 2 000 comités d'entreprise et est représentative des lieux de travail disposant d'un comité d'entreprise en Allemagne.

Les conditions de travail actuelles

Cette interaction complexe entre numérisation, flexibilisation et sécurité au travail n'a pas fait l'objet de beaucoup de recherches jusqu'à présent. On ne sait pas encore très bien dans quelle mesure les entreprises ont adopté des outils numériques et des pratiques de travail numérisé ni les changements que cela a induits sur la nature du travail. Même si les constatations qui ont fait l'objet de discussions ces dernières années avaient établi un lien entre risques psychosociaux, stress et burn-out d'une part et les nouvelles technologies de l'information et de la communication d'autre part, bien d'autres causes étaient également impliquées. Cependant, le rôle de la numérisation, avec l'évolution continue des possibilités techniques qui l'accompagne, attire de plus en plus l'attention. Il y a certes des raisons de supposer que cette numérisation n'est pas nécessairement l'unique cause des modifications des exigences au niveau du travail, comme la joignabilité permanente. Pfeiffer (2012) écrit sur ce point: «Même si les nouveaux médias permettent et accélèrent l'évolution vers un monde du travail aux frontières de plus en plus floues, ils n'en sont pas le moteur principal» (p. 16).

La joignabilité permanente, exemple classique d'une conséquence généralement attribuée à la numérisation, résulte plus probablement d'un processus de brouillage des limites déjà à l'œuvre depuis des années avec l'introduction des nouveaux concepts de gestion axée sur les résultats (les objectifs convenus, le travail de projet, etc.). Les outils numériques et les attentes plus grandes en matière de joignabilité et de flexibilité du travail ont accumulé la pression sur les salariés. Au niveau de la conception du travail, il y avait déjà beaucoup de débats sur la conciliation de la vie professionnelle et de la vie familiale bien avant l'apparition de la numérisation. Il est maintenant

plus que jamais possible de travailler n'importe où et n'importe quand, mais les fortes attentes (en matière de flexibilité, de rapidité et d'orientation vers les consommateurs), notamment quand elles sont combinées à la numérisation, peuvent rendre très difficiles la coordination et la gestion de la vie professionnelle et de la vie familiale.

Pour mieux comprendre les interactions entre le stress lié au travail, la SST et la numérisation, il faut prendre le temps d'examiner les conditions générales de travail des salariés sur le lieu de travail actuellement.

Les résultats de l'enquête auprès des comités d'entreprise du WSI 2015 montrent que l'intensification du travail, les pressions en matière de performance, les heures supplémentaires et les sous-effectifs sont largement répandus dans de nombreux lieux de travail. Cela fait des années qu'on examine les pressions au niveau du travail et de la performance. Les problèmes de santé des employés ont augmenté de façon significative dans 77 pour cent des entreprises ayant fait l'objet de l'enquête. Le nombre d'heures supplémentaires travaillées a augmenté dans plus de la moitié des entreprises (54 pour cent). La question du stress lié au travail est régulièrement soulevée dans les négociations avec les employeurs (78 pour cent) et dans les réunions des salariés (Ahlers, 2016).

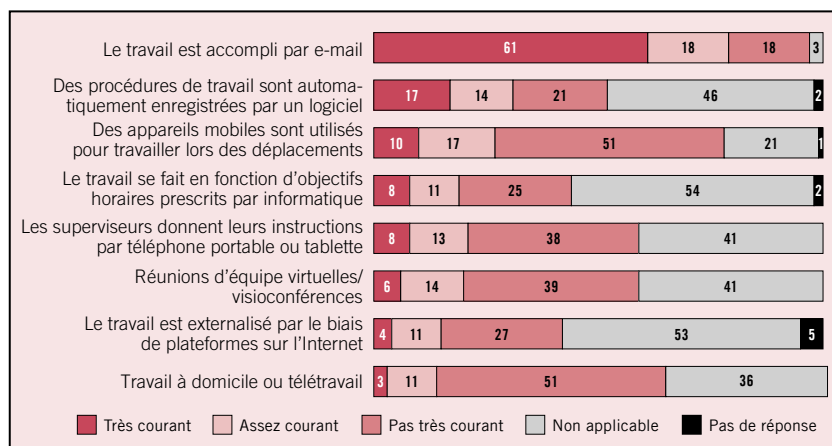
Il convient d'observer que les constatations de l'enquête auprès des comités d'entreprise donnent probablement une image plus positive que la réalité qui prévaut sur les lieux de travail en Allemagne, car il est probable que les conditions qui prévalent dans les endroits où existe la codétermination (par le biais des comités d'entreprise) sont meilleures que les conditions moyennes dans l'ensemble des lieux de travail.

Ces chiffres montrent l'expérience quotidienne des salariés sur leur lieu de travail. Même sans cibler la tendance à la numérisation, ils révèlent un monde du travail chaotique, caractérisé par le surmenage des salariés. Avec la croissance du secteur des services et les flux de travail numérique de plus en plus rapides, on peut s'attendre à ce que la vie professionnelle devienne encore plus dynamique, complexe et intensive à l'avenir.

Dans quelle mesure la numérisation a-t-elle progressé dans les entreprises?

Plusieurs études montrent l'étendue de la numérisation dans les entreprises en Allemagne. Les résultats sont très variés, en fonction du groupe cible et de la définition de la numérisation. L'étendue de la numérisation semble encore très faible en Allemagne lorsqu'on demande s'il existe des systèmes informatiques matériels, des usines intelligentes, l'Internet des objets, de grandes bases de données, des systèmes informatiques hébergés, des plateformes et des systèmes de boutiques en ligne sur le lieu de travail. Certes, environ une entreprise sur deux utilise actuellement l'une de ces technologies ou plusieurs, mais la proportion des technologies numériques modernes reste encore

Figure 1. Étendue des pratiques informatisées au travail, d'après les réponses des comités d'entreprise (en pourcentage)



Source: Enquête auprès des comités d'entreprise du WSI 2016.

relativement faible comparée à l'ensemble de la production, des bureaux et des médias de communication (Arntz et coll., 2016).

Cependant, les enquêtes auprès des salariés menées par Bitkom, l'association allemande des technologies de l'information et des industries des nouveaux médias, font émerger une vision très différente: celle d'une numérisation déjà en plein essor. D'après ces études, 87 pour cent des salariés allemands utilisent un ordinateur fixe et/ou portable et 67 pour cent de l'ensemble des salariés utilisent un smartphone (Bitkom, 2013). Les statistiques fédérales allemandes (Statistisches Bundesamt) montrent que, dans 59 pour cent des entreprises, plus de la moitié des salariés utilisent un ordinateur connecté à l'Internet. Le syndicat allemand de l'industrie des services ver.di a conclu que la numérisation était bien avancée dans le secteur des services, après une enquête montrant que la proportion des emplois équipés en informatique est déjà de 92 pour cent dans les médias et la culture, 82 pour cent dans les entreprises productrices d'électricité et 71 pour cent dans le commerce.

Tout le monde s'accorde à dire que l'Internet a fait son entrée dans la quasi-totalité des entreprises. La communication par e-mail a notamment augmenté. Dans 61 pour cent des lieux de travail, la plupart des tâches sont accomplies par courriel (voir la figure 1). D'après l'enquête auprès des comités d'entreprise réalisée par le WSI, la numérisation a gagné la majorité des lieux de travail, mais pas partout, et se cantonne souvent à certains types d'emplois. Par exemple, 70 pour cent des entreprises en Allemagne autorisent leurs employés (au moins certains d'entre eux) à accéder à distance à leurs courriers électroniques professionnels. La moitié des entreprises offrent des tablettes électroniques à certains de leurs employés. Dans 57 pour cent des entreprises, les salariés ont accès à des dossiers de travail en ligne. Dans 10 pour cent des

entreprises, le travail à distance, hors site, est courant, et dans 17 pour cent, occasionnel. Il n'est plus rare de recevoir les instructions d'un supérieur par téléphone portable ou par tablette: c'est très courant dans 8 pour cent des lieux de travail et, dans 13 pour cent, cela ne s'applique qu'à certains employés et est assez fréquent, comme le montre la figure 1. Dans 17 pour cent des entreprises, il est devenu très habituel d'enregistrer électroniquement les étapes d'une procédure de travail.

Comment le travail et les exigences ont-ils changé pour les salariés?

Ces pratiques de travail informatisées peuvent changer sensiblement la nature de l'emploi rémunéré. Toutefois, ces évolutions ne se font pas nécessairement de façon unilatérale et, comme nous l'avons vu ci-dessus, la numérisation n'en est pas nécessairement la cause, mais probablement un facteur qui y contribue.

- La numérisation peut rendre le travail plus flexible et son organisation plus autonome, et permet d'uniformiser davantage les processus de travail. Dans les centres d'appels, par exemple, ou dans les administrations publiques, on peut observer un processus continu de standardisation, un logiciel imposant un découpage de plus en plus fin des étapes du processus que les salariés doivent respecter en appliquant les méthodes de travail prescrites. Cependant, dans la plupart des cas, le contenu du travail de plusieurs postes de travail se complexifie avec une augmentation des exigences en matière de flexibilité, joignabilité, autonomie de l'organisation, qualification et responsabilité personnelle.
- L'Internet et l'interconnexion croissante des postes de travail modifient le contenu du travail, et la communication se fait de plus en plus souvent en lisant et en répondant (rapidement) à des courriels. Une autre activité courante dans la vie professionnelle quotidienne de nombreux employés consiste à chercher des informations sur l'Internet.
- Ce sont d'abord les technologies de l'information et de la communication qui permettent de brouiller les limites spatiales et temporelles entre travail et vie privée, car l'Internet et les appareils mobiles permettent d'être constamment joignable. Il devient donc difficile de définir et de mesurer le temps de travail réel, notamment quand on lit et répond aux courriels depuis son domicile. On crée ainsi de nouvelles cultures de la communication, où prévalent les attentes très élevées au niveau de la réactivité et des réponses.
- Les capacités croissantes de travail en réseau offertes par l'Internet et les appareils mobiles brouillent les limites de l'entreprise. Les travailleurs qui ont un contrat d'emploi régulier travaillent de plus en plus souvent aux

côtés de travailleurs indépendants. Le travail collaboratif (*crowdsourcing*) permet de sous-traiter à des tiers (travailleurs indépendants, usagers, etc.) des processus de production. Par le biais du travail collaboratif, quantité de tâches, autrefois réalisées dans l'entreprise et pouvant être effectuées par le biais d'appareils mobiles ou numériques, sont externalisées sur des plateformes dédiées sur l'Internet.

En résumé, il est clair que la numérisation du travail s'accompagnera d'une augmentation sensible des exigences en matière de flexibilité. Des problèmes surgissent lorsque le niveau de flexibilité exigé (en matière de travail ou de processus de production) est inatteignable pour l'employé ou que ce dernier est submergé. Pour les employés, cela se traduit de plus en plus souvent par une intensification du travail, un chevauchement entre travail et vie privée, avec toutes leurs conséquences sociales et sur la santé.

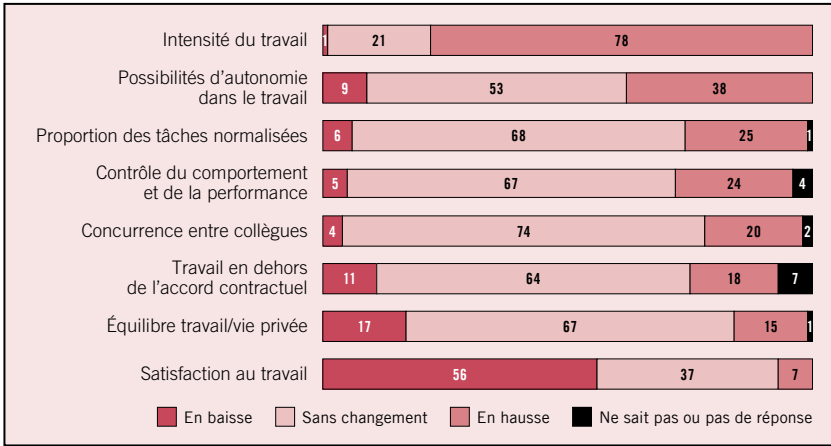
Quels sont les facteurs de risque psychosociaux?

L'enquête auprès des comités d'entreprise portait à la fois sur les opportunités et les risques associés à la numérisation sur leurs lieux de travail. Les résultats montrent qu'avant tout les modifications des conditions de travail vont surtout dans le sens de l'intensification du travail (pour 78 pour cent des comités d'entreprise d'après l'enquête du WSI de 2016, comme le montre la figure 2). Cette tendance est particulièrement marquée dans le secteur des services (87 pour cent dans les services financiers et les assurances, 84 pour cent dans l'éducation, la santé et les écoles, 80 pour cent dans le commerce). Environ un tiers des comités d'entreprise ayant mentionné l'augmentation de l'intensité du travail attribuent cette tendance aux évolutions technologiques. Il y a là encore des différences notables d'un secteur à l'autre: dans les services financiers et les assurances, environ la moitié des comités d'entreprise imputent l'intensification croissante du travail aux évolutions technologiques. Dans l'industrie des technologies de l'information, ce chiffre n'est que de 36 pour cent.

Les comités d'entreprise sont moins nombreux (38 pour cent malgré tout) à signaler une augmentation de l'autonomie dans le travail. C'est le plus souvent le cas dans la production (43 pour cent pour les biens d'équipement). Toutefois, seul un tiers des comités d'entreprise attribuent cette augmentation aux évolutions technologiques. Sur un quart des lieux de travail, la proportion de tâches normalisées a augmenté, surtout dans les services financiers et les assurances (61 pour cent). Dans l'ensemble, près d'un comité d'entreprise sur deux (47 pour cent) attribue cette tendance à la numérisation; pour les services financiers et les assurances, ce chiffre s'élève à 76 pour cent.

Sur 24 pour cent des lieux de travail, l'employeur a de plus en plus souvent la possibilité de suivre le comportement et les performances et, là encore, ce sont les services financiers (38 pour cent) et le commerce (29 pour cent) qui

Figure 2. Comment les conditions générales de travail des salariés dans les entreprises ont-elles changé depuis 2011? Réponses des comités d'entreprise (en pourcentage)



Source: Enquête auprès des comités d'entreprise du WSI 2016.

sont les plus touchés, et 38 pour cent des comités d'entreprise attribuent ce changement aux évolutions technologiques.

La concurrence entre collègues de travail a également augmenté dans un cinquième des lieux de travail. On peut trouver une explication à ce phénomène dans les centres d'appels par exemple, où des logiciels permettent de mesurer le temps et la réussite à chaque étape du processus.

Les réponses des comités d'entreprise montrent que, bien que 15 pour cent d'entre eux observent une amélioration des possibilités d'équilibre entre travail et vie privée (c'est plus souvent le cas dans les services financiers et les assurances avec 19 pour cent), une plus grande proportion (17 pour cent) signale une réduction des possibilités d'équilibre entre travail et vie privée, surtout dans les services publics, l'éducation et la santé (22 pour cent). Il en va de même pour la satisfaction au travail. Dans ce domaine, seuls 7 pour cent des comités observent une augmentation de la satisfaction au travail à la suite de la numérisation, alors que 56 pour cent d'entre eux considèrent qu'elle baisse. Ces résultats infirment les avis selon lesquels la numérisation n'a que des effets positifs sur l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et sur la satisfaction au travail.

Que faire? Les défis pour la sécurité et la santé au travail

Avec l'évolution technologique, les exigences vis-à-vis des employés ont aussi changé. Il est devenu possible d'avoir beaucoup plus de flexibilité au travail, ce qui a d'importantes conséquences pour la protection de la santé au travail: les salariés sont de moins en moins intégrés au lieu de travail traditionnel, les

acteurs de la santé au travail ont donc plus de difficultés à les atteindre. Cela implique également que les salariés sont soumis à plus d'exigences en matière d'auto-organisation et de joignabilité, si bien qu'il est de plus en plus difficile d'établir des frontières entre le temps de travail et la vie privée.

Théoriquement, les employés qui ont une organisation du travail souple ont la possibilité d'adapter leur temps de travail à leurs besoins en dehors du travail. Dans la pratique, cependant, ce n'est souvent pas possible (en raison des besoins urgents des clients par exemple). Les salariés paient la liberté qui va de pair avec ces modalités de travail axées sur les résultats par une érosion des frontières entre travail et vie privée, et une joignabilité constante. En 2016, 22 pour cent des employés devaient souvent être joignables en dehors des heures de travail normales, par e-mail ou par téléphone. En raison de cette connexion permanente, 37 pour cent de ces salariés finissent par faire du travail supplémentaire non rémunéré (Institut DGB-Index Gute Arbeit, 2016). L'intensité du travail et les pressions sur les employés pour qu'ils soient performants, déjà élevées, ont encore augmenté avec le travail sur l'Internet et les attentes d'une réponse rapide aux courriels.

Le recours de plus en plus fréquent aux appareils mobiles permet de travailler partout, si bien que les outils de travail et le lieu de travail ne peuvent pas être contrôlés et ne sont pas couverts par les normes SST relatives à l'ergonomie (Schwemmler et Wedde, 2012). Souvent, les appareils privés utilisés ne sont pas du tout adaptés à un usage sur de longues durées. Les normes habituelles relatives au lieu de travail (*Arbeitsstättenverordnung*) et les règles applicables aux postes de travail informatiques (*Bildschirmarbeitsverordnung*) ne s'appliquent pas au travail effectué hors de l'entreprise. Ces évolutions aboutissent à une situation où le personnel régulier qui travaille à distance avec des horaires flexibles n'est plus couvert par ce type de normes de sécurité au travail. Il est probable que le pourcentage de personnes concernées va augmenter avec le temps. Sur ce sujet, les accords d'entreprise passés avec le comité d'entreprise qui définissent explicitement les horaires où les employés doivent être joignables ou pas se sont avérés très utiles (Vogl et Nies, 2013). L'objectif est de permettre aux salariés d'établir plus facilement des frontières entre travail et vie privée.

On observe essentiellement des difficultés chez les travailleurs indépendants et ceux qui font du travail collaboratif. L'Internet permet aux entreprises d'organiser les processus de production avec une souplesse toujours plus grande; elles peuvent par exemple utiliser l'Internet pour répartir des petits paquets de travail entre plusieurs travailleurs indépendants. Il s'agit pour les entreprises d'un moyen efficace et rentable pour réaliser une partie de leur activité, mais cela peut comporter des risques sociaux importants pour le travailleur indépendant engagé. Le travail collaboratif conjugue généralement urgence, auto-exploitation, insécurité et isolement. La réglementation en matière de sécurité sociale et de SST, qui protège d'office les salariés, ne s'applique qu'à un nombre très limité de ces travailleurs.

À la lumière de ces nouvelles contraintes liées au travail, il faut prendre des mesures concrètes. Dans l'exemple du travail à distance ou nomade, il est nécessaire de réglementer quatre domaines clés:

1. On assiste à une augmentation de la flexibilisation du **temps de travail**, qui brouille les frontières entre travail et vie privée et implique d'être joignable en permanence. Dans les faits, pour de nombreux travailleurs, la réglementation relative à la journée de huit heures, aux pauses obligatoires et à la durée maximale du travail, qui semble parfaite sur le papier, est inapplicable ou peu pertinente dans la pratique. Il est donc impératif de renforcer les normes existantes relatives au temps de travail, et la législation relative à la sécurité au travail. Avec le recours croissant aux systèmes de mesure du temps qui reposent sur des déclarations sur l'honneur, et l'auto-exploitation des salariés qui leur est associée, les comités d'entreprise devraient avoir le droit de codéterminer s'il convient ou pas d'introduire une mesure du temps sur le lieu de travail.
2. Le **découplage entre le lieu où le travail est effectué et le lieu de travail de l'employeur** peut entraîner un brouillage des frontières et l'obligation d'être constamment connecté pour les salariés, mais cela peut aussi renforcer l'individualisation, puisque le temps passé à travailler en groupe avec des collègues familiers diminue. Il faut améliorer la communication, la participation et la codétermination – y compris pour les formes de travail flexibles.
3. Au niveau **du travail et de la santé**, il est évident que l'intensité (croissante) du travail pose problème et représente souvent un risque pour la santé (Oppolzer, 2010). C'est justement sur ce point précis qu'on peut observer des lacunes dans la situation actuelle de la SST, auxquelles il faut rapidement s'atteler pour trouver des solutions. Il faudrait protéger les salariés des niveaux de surmenage qui menacent la santé, et réaliser plus souvent des évaluations des risques psychosociaux dans un cadre plus contraignant, à adapter aux exigences du travail informatisé.

L'expérience montre que, dans un monde du travail numérisé, la sécurité au travail comporte des lacunes tant au niveau des organisations qu'au niveau des salariés.

Au niveau des organisations, il est plus difficile de mettre en œuvre la sécurité au travail justement parce que l'endroit où s'effectue le travail n'est pas toujours le lieu de travail de l'employeur. Un grand nombre de directives SST visent le lieu de travail de l'entreprise. Pour les bureaux à la maison, par exemple, les normes de santé ne sont pas encore définies, et les réglementations qui régissent les lieux de travail dans l'entreprise ne s'appliquent pas. Il en va de même pour le temps de travail qui, à l'ère des smartphones et des ordinateurs portables connectés à distance aux réseaux de l'entreprise, est découplé des lieux de travail de l'entreprise. Les travailleurs indépendants et ceux qui font du travail collaboratif ne sont pas non plus couverts par la sécurité au

travail, puisqu'ils sont considérés d'un point de vue formel comme des personnes travaillant à leur propre compte¹. Et pourtant le nombre de travailleurs collaboratifs augmente régulièrement en Europe. Il faut étendre l'application des normes de sécurité au travail existantes aux nouvelles formes de travail.

Pour les salariés, l'efficacité des normes de sécurité au travail est réduite en raison des nouvelles formes de gestion de la performance axée sur les résultats – qui sont renforcées par la numérisation –, mais aussi parce que de nombreux salariés désirent travailler de façon plus autonome. La gestion de la performance par le biais de dates butoir pour les équipes de projet, ou par la pression du marché ou des consommateurs («gestion indirecte de la performance»), est fréquente dans les formes de travail flexibles axées sur les résultats. Les salariés doivent se débrouiller seuls face au surmenage, aux contraintes horaires et aux exigences de performance excessives. Ils ne respectent souvent pas les limites légales de la durée du travail (comme la journée maximale de dix heures de travail) et prennent des risques – dans leur propre «intérêt» –, notamment en cas de délai/date butoir fixé par l'employeur pour rendre un travail spécifique.

Il est difficile de résoudre le problème résultant de la tension entre l'individu – qui désire plus d'autonomie dans son travail – et le salarié – qui cherche à préserver sa santé – en ayant recours à une «logique de l'interdit». Cette logique s'oppose aux intérêts de nombreux salariés; par exemple travailler le week-end est un souhait explicite de beaucoup de salariés (si, en échange, ils peuvent travailler moins à d'autres périodes), pour travailler en étant plus concentrés et moins souvent interrompus. Le désir d'avoir une vie privée et de décider par soi-même est en contradiction avec les règles en place pour protéger les salariés des risques pour la santé liés au travail.

L'autre dilemme de la sécurité au travail est que le stress lié au travail a changé de nature. Les exigences au travail et les formes de stress liées au travail se sont complexifiées (par exemple l'épuisement et l'incapacité à sortir de l'état de stress). Les recherches traditionnelles pour trouver une cause spécifique au lieu de travail et ses conséquences sur la santé sont dépassées pour la sécurité au travail actuelle. Il est beaucoup plus probable que des facteurs complexes de stress lié au travail (comme le cumul de contraintes de temps, de forte intensité de travail et de joignabilité constante) entraînent des plaintes psychosociales et physiques diffuses. Il est nécessaire d'adopter des approches qui prennent en compte la complexité des interactions entre conditions de travail et risques psychosociaux, et qui mettent l'accent sur des mesures sur le lieu de travail qui préservent une bonne santé (gestion des comportements, soutien social, personnel en nombre suffisant, etc.).

La législation sur la sécurité au travail fournit des remèdes juridiques à nombre de ces problèmes. Les évaluations des risques (comme celles qui sont

1. La catégorie des «travailleurs indépendants similaires à des salariés» couverte par la législation allemande sur la sécurité au travail est une exception.

décrites dans la loi allemande relative à la gestion de la SST, *Arbeitsschutzgesetz*, paragr. 5) peuvent réduire les risques pour la santé du stress lié au travail grâce à une approche participative axée sur les processus. Cependant, seulement 24 pour cent environ des entreprises ont mis en place une évaluation des risques incluant les risques psychosociaux (Ahlers, 2011 et 2015). Ces dix ou vingt dernières années n'ont vu aucun progrès fondamental dans la mise en œuvre de cet instrument essentiel pour la sécurité au travail. Les raisons de ce déficit d'application sont explorées ci-dessous.

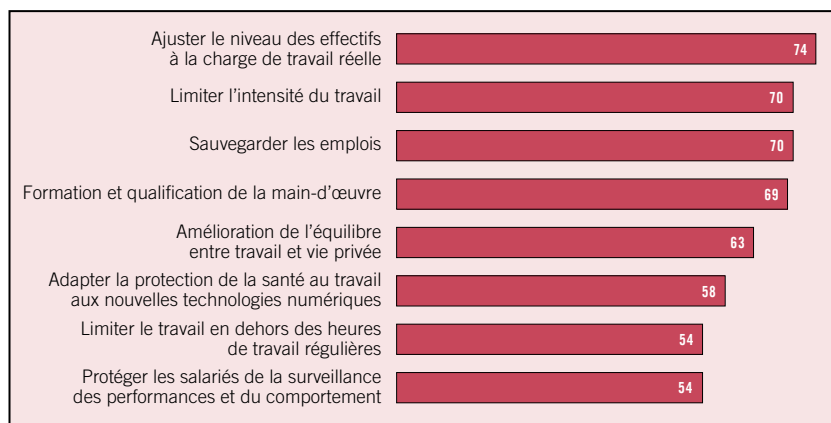
Beaucoup de gens se sentent dépassés ou insuffisamment formés pour s'occuper des risques psychosociaux (d'après 65 pour cent des comités d'entreprise). Malheureusement, on continue de traiter la SST comme un problème technique qui cible des valeurs seuils et des règles de sécurité, en n'accordant que peu d'attention à la prévention. L'instrument d'évaluation des risques pose pourtant des questions constructives sur l'organisation du travail dans l'entreprise et le comportement de l'encadrement. C'est une question épineuse, qui nécessite une formation suffisante, des instructions et des procédures systématiques, et des instruments.

Une bonne évaluation des risques est aussi participative par nature, c'est-à-dire qu'elle doit être menée avec la participation directe des salariés. Cependant, cette participation ne peut réussir que si les acteurs de la sécurité et les salariés sont sensibilisés et formés, comme on l'a dit. Améliorer la qualification et la participation au processus permettrait aux salariés de sortir du piège de l'individualisation, d'échanger avec leurs collègues à propos de leurs expériences de travail excessif en ayant moins peur d'être considérés comme paresseux ou peu performants. Le stress lié au travail deviendrait ainsi un objet d'études à observer avec objectivité et géré par le groupe.

Un autre aspect mérite d'être observé dans le contexte du monde du travail numérisé: même lorsque les risques psychosociaux font l'objet d'une évaluation, cette dernière n'est que rarement suivie d'actions. Aucune mesure n'est prise, ou seulement des demi-mesures sans évaluation de leur efficacité. Dans les entreprises, personne ne semble se sentir responsable (d'après 61 pour cent des comités d'entreprise). Nombre d'entreprises ne réagissent pas, en partie à cause des coûts associés (d'après 35 pour cent des comités d'entreprise), en partie par manque de volonté d'engager un dialogue constructif sur des questions aussi sensibles que l'organisation du travail, le comportement de l'encadrement et le niveau des effectifs. Mais une évaluation des risques bâclée démotive les salariés et entraîne une baisse de leur participation aux évaluations suivantes. Dans le monde du travail numérisé, il faudrait donc considérer les évaluations des risques comme des processus dynamiques continus qui permettent d'améliorer progressivement les conditions de travail en impliquant les salariés et en tenant compte de leurs intérêts spécifiques.

Par ailleurs, il faudrait toujours remettre la sécurité au travail dans le contexte de la culture et des politiques de performance de l'entreprise en cause. Avec l'avancée de la numérisation, les problèmes liés aux exigences

Figure 3. Les sujets les plus importants à l'avenir pour les représentants des travailleurs en Allemagne, les réponses des comités d'entreprise (en pourcentage)



Source: Enquête auprès des comités d'entreprise du WSI 2016.

élevées de performance et à la mesure précise de la performance vont nécessairement augmenter. L'introduction de nouvelles technologies ou d'outils de travail numériques afin de renforcer l'efficacité du travail coïncide souvent avec d'autres mesures de rationalisation qui réduisent les effectifs. Ce qui peut renforcer l'intensité du travail, déjà très élevée dans les entreprises. Les pressions constantes liées à la charge de travail sont pourtant l'une des premières causes des risques psychosociaux pour la santé. Autrement dit, il serait certainement possible de réduire une grande partie de la charge de travail qui présente un risque pour la santé grâce à des effectifs plus appropriés, même si cette mesure est difficile à mettre en œuvre. Les comités d'entreprise en Allemagne sont largement d'accord sur ce point, puisque 74 pour cent d'entre eux considèrent que le problème le plus urgent à résoudre est le niveau des effectifs par rapport à la charge de travail réelle (voir la figure 3). Les questions les plus urgentes qui suivent sont la limitation de l'intensité du travail (70 pour cent) et la préservation des emplois (70 pour cent également).

Perspectives

La demande de flexibilité augmente tout comme l'intensité du travail. En outre, les entreprises maintiennent les effectifs à un niveau très bas. C'est dans ces conditions que s'effectue la numérisation du travail, ce qui montre l'importance de la SST à l'avenir. Avec la numérisation de nos vies professionnelles, il faut adopter des approches normatives globales et reconnaître le conflit existant entre le désir des individus d'avoir plus d'autonomie dans leur travail et l'augmentation du niveau d'auto-exploitation; ces approches normatives doivent offrir un soutien et des moyens d'action. Il s'agit donc de mettre

en place des approches qui ne reposent pas (uniquement) sur la logique de l'interdit, mais qui offrent plutôt des options de codétermination contraignantes, par exemple sur les questions de joignabilité ou de renforcement du personnel d'une équipe. La loi relative à la gestion de la SST comporte déjà cette possibilité avec l'évaluation des risques, mais cette dernière doit être utilisée pour devenir efficace. D'autres adaptations aux règles relatives au temps de travail et à la sécurité au travail, afin de les faire mieux correspondre aux circonstances actuelles, peuvent exiger des amendements législatifs, suivis d'un assouplissement des normes de sécurité au travail par le biais d'une politique qualitative de négociation collective (pour avoir par exemple des conventions collectives sur la santé) ou d'accords d'entreprise avec les comités d'entreprise (sur le temps de travail par exemple, le télétravail, le droit à la «déconnexion»).

Il est peu probable que des initiatives isolées et unilatérales suffiront. À long terme, il serait intéressant d'adopter une approche globale portant simultanément sur différents niveaux. Cela signifierait agir aux niveaux de l'individu, de l'entreprise et de l'État.

Au niveau individuel, il faut sensibiliser les salariés aux liens entre l'organisation du travail et la gestion de la performance, et le stress lié au travail qu'ils ressentent. C'est une étape essentielle pour changer les mentalités qui considèrent que l'intensification du travail, les délais très courts et les contraintes de temps sont inévitables, avant de pouvoir envisager la possibilité de moduler et de gérer les conditions de travail. La sensibilisation à l'impact potentiel des conditions de travail sur la santé pourrait être un autre objectif, en enseignant comment fixer des limites et les faire respecter. Cette gestion des limites gagnera en importance à l'avenir, car avec l'érosion des frontières traditionnelles (comme celles des horaires fixes et du lieu de travail), notamment pour les personnes qui travaillent à distance sur des technologies numériques, il faudra les renégocier. Il ne faut pas laisser les salariés résoudre seuls cette question. Ils doivent être soutenus – par des syndicats, au niveau politique ou par la négociation collective – pour relever ce défi. Il est également nécessaire d'établir un droit à des périodes temporaires de travail à temps partiel et à la codétermination des horaires de travail, ainsi qu'un droit à travailler depuis un bureau à domicile.

Il est aussi important d'agir au niveau de l'entreprise ou du lieu de travail. Il est possible d'envisager une stratégie permettant de concevoir des conditions de travail qui renforcent ou assouplissent efficacement les règles de SST existantes selon les cas. On pourrait le faire par le biais d'une politique de négociation collective qualitative (avec par exemple des conventions collectives portant sur la santé ou la démographie), des accords d'entreprise entre employeurs et représentants des salariés (par exemple sur le travail nomade, le télétravail ou le droit à la déconnexion) en précisant dans ces accords les droits spécifiques de négociation et les règles de procédure. Les accords d'entreprise entre employeurs et comités d'entreprise sur la joignabilité comme ceux qui ont été négociés dans plusieurs entreprises sont une source importante de

protection des salariés, notamment pour le travail informatique. Les comités d'entreprise peuvent également servir de moteur pour la protection de la santé au travail, notamment au niveau des évaluations des risques (Blume et coll., 2011). En Allemagne, on discute actuellement des droits de codétermination pour les comités d'entreprise en matière de planification du personnel.

Au niveau de l'État, il faut veiller à ce que les salariés continuent de bénéficier des droits contractuels inscrits dans les accords d'entreprise négociés avec les comités d'entreprise et des droits de codétermination renforcés. Devant les exigences croissantes en matière de flexibilité, il faut garantir des horaires de travail fiables et prévisibles dans la loi sur le temps de travail (*Arbeitszeitgesetz*). Il faut appliquer les dispositions existantes de la loi relative à la gestion de la SST, les mettre en œuvre et contrôler leur application dans les entreprises. Il est également nécessaire de faire respecter les dispositions existantes sur les évaluations des risques psychosociaux qui ne sont que rarement réalisées. Le contrôle de l'État est important sur le long terme: jusqu'à présent, très peu de sanctions ont été prises en cas de non-respect des dispositions de la loi relative à la gestion de la SST concernant la mise en place d'évaluations des risques. L'inspection allemande en matière de SST est en sous-effectif, et son personnel manque de formation sur les risques psychosociaux (Kohte, 2015). Leur personnel a diminué de 25 pour cent de 2001 à 2010, et le nombre de visites de contrôle a baissé de 40 pour cent durant cette période (Wittig-Goetz, 2012). Malheureusement, comme il existe une grande latitude au niveau de la conception des évaluations des risques psychosociaux, on a de plus en plus besoin d'aide et de soutien dans ce domaine. On a assisté également à une très forte augmentation des violations des dispositions existantes en matière de temps de travail et de sécurité au travail. Après des années de réduction des effectifs et des dotations financières, l'inspection de la sécurité au travail n'est plus en mesure de mener à bien les tâches qui lui sont imparties. C'est donc la santé des salariés qui pâtit de ces années de réduction des coûts dans les agences de régulation. Il faudrait augmenter de façon significative le personnel de l'inspection en matière de SST, le former et le sensibiliser aux interdépendances complexes entre conditions de travail (numériques et flexibles) et risques psychosociaux.

C'est ainsi qu'il serait possible de profiter du potentiel de la numérisation évoqué au début de cette étude.

Références

- Ahlers, E. 2011. «Wachsender Arbeitsdruck in den Betrieben» [Augmentation de la pression du travail dans les entreprises], dans l'ouvrage publié sous la direction de N. Kratzer, W. Dunkel, K. Becker et S. Hinrichs: *Arbeit und Gesundheit im Konflikt: Analysen und Ansätze für ein partizipatives Gesundheitsmanagement* [Travail et santé en conflit: analyses et approches en faveur d'une gestion participative de la santé] (Berlin, Sigma), pp. 35-60.

- 2015. «Leistungsdruck, Arbeitsverdichtung und die (ungenutzte) Rolle von Gefährdungsbeurteilungen» [Pressions, intensification du travail et rôle (non utilisé) des évaluations des risques], *WSI-Mitteilungen*, vol. 68, n° 3, pp. 194-201.
- 2016. *Arbeit und Gesundheit im Betrieblichen Kontext: Befunde aus der Betriebsrätebefragung des WSI 2015* [Travail et santé dans les entreprises: résultats de l'enquête du WSI auprès des comités d'entreprise 2015], WSI Report Nr. 33 (Düsseldorf, WSI).
- Arntz, M.; Gregory, T.; Lehmer, F.; Matthes, B.; Zierahn, U. 2016. *Arbeitswelt 4.0: Stand der Digitalisierung in Deutschland* [La situation de la numérisation en Allemagne], IAB-Kurzbericht 22/2016 (Nuremberg, IAB). Disponible à l'adresse <<http://doku.iab.de/kurzber/2016/kb2216.pdf>>.
- Bitkom (Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien). 2013. *Arbeit 3.0: Arbeiten in der digitalen Welt* [Travailler dans un monde numérique] (Berlin). Disponible à l'adresse <<https://www.bitkom.org/noindex/Publikationen/2013/Studien/Studie-Arbeit-3-0/Studie-Arbeit-30.pdf>>.
- Blume, A.; Walter, U.; Bellmann, R.; Wellmann, H. 2011. *Betriebliche Gesundheitspolitik – eine Chance für die Mitbestimmung: Potenziale, Hemmnisse und Unterstützungsmöglichkeiten* [La politique de santé au travail – une opportunité pour la participation: potentiel, obstacles et options de soutien] (Berlin, Sigma).
- Institut DGB-Index Gute Arbeit. 2016. *Der Report: Die Digitalisierung der Arbeitswelt: Eine Zwischenbilanz aus der Sicht der Beschäftigten* [La numérisation du monde du travail] (Berlin). Disponible à l'adresse <<http://index-gute-arbeit.dgb.de/++co++8915554e-a0fd-11e6-8e36-525400e5a74a>>.
- Kohte, W. 2015. «Aufsicht im Arbeitsschutz: Internationale Anforderungen und Impulse» [Supervision de la sécurité et de la santé au travail: normes internationales et impulsions], *WSI-Mitteilungen*, vol. 68, n° 3, pp. 170-177.
- Menz, W.; Dunkel, W.; Kratzer, N. 2011. «Leistung und Leiden: Neue Steuerungsformen von Leistung und ihre Belastungswirkungen» [Performance et souffrance: les nouvelles formes de contrôle du pouvoir et les effets de charge], dans l'ouvrage publié sous la direction de N. Kratzer, W. Dunkel, K. Becker et S. Hinrichs: *Arbeit und Gesundheit im Konflikt: Analysen und Ansätze für ein partizipatives Gesundheitsmanagement* [Travail et santé en conflit: analyses et approches en faveur d'une gestion participative de la santé] (Berlin, Sigma), pp. 143-198.
- Oppolzer, A. 2010. «Psychische Belastungsrisiken aus Sicht der Arbeitswissenschaft und Ansätze für die Prävention» [Les risques de stress mental au travail du point de vue de la science du travail et approches pour la prévention], dans l'ouvrage publié sous la direction de B. Badura, H. Schröder, J. Klose et K. Macco: *Fehlzeiten-Report 2009: Arbeit und Psyche: Belastungen reduzieren – Wohlbefinden fördern* [Rapport sur l'absentéisme 2009: Travail et psychée: réduire le stress – promouvoir le bien-être] (Berlin/Heidelberg, Springer), pp. 13-23.
- Pfeiffer, S. 2012. «Technologische Grundlagen der Entgrenzung: Chancen und Risiken» [Fondements technologiques de la perte des frontières: opportunités et risques], dans l'ouvrage publié sous la direction de B. Badura, A. Ducki, H. Schröder, J. Klose et M. Meyer: *Fehlzeiten-Report 2012: Gesundheit in der flexiblen Arbeitswelt: Chancen nutzen – Risiken minimieren* [Rapport

sur l'absentéisme 2012: La santé dans les environnements de travail flexibles: utiliser les opportunités – minimiser les risques] (Berlin/Heidelberg, Springer), pp. 15-21.

- Schwemmler, M.; Wedde, P. 2012. *Digitale Arbeit in Deutschland: Potenziale und Problemlagen* [Travail numérique en Allemagne: potentiel et problèmes] (Bonn, Fondation Friedrich-Ebert). <Disponible à l'adresse <http://library.fes.de/pdf-files/akademie/09324.pdf>>.
- Vogl, G.; Nies, G. 2013. *Mobile Arbeit: Betriebs- und Dienstvereinbarungen: Analyse und Handlungsempfehlungen* [Travail nomade: mettre en œuvre des accords d'entreprise et des accords de service, analyse et recommandations], Fondation Hans-Böckler (Frankfurt am Main, Bund-Verlag). Disponible à l'adresse <www.boeckler.de/betriebsvereinbarungen>.
- Wittig-Goetz, U. 2012. «Staatliche Arbeitsschutzverwaltung» [Gestion de la SST par l'État], *ergo-online*. Disponible à l'adresse <http://www.ergo-online.de/site.aspx?url=html/organisation_arbeitsschutz/institutionen_im_arbeitsschutz/arbeitschutzv_staat.htm>.
- WSI (Wirtschafts- und Sozialwissenschaftliche Institut). *Betriebsrätebefragung des WSI 2016* [Enquête du WSI auprès des comités d'entreprise 2016] (Düsseldorf, Fondation Hans-Böckler).

Les impacts psychosociaux actuels des changements technologiques sur le lieu de travail, et la réponse des syndicats

Pav Akhtar

UNI global Union

Phoebe Moore

Middlesex University, Londres

Introduction

À l'ère de ce qu'on appelle la quatrième révolution industrielle, «caractérisée par une fusion des technologies qui brouille les frontières entre les sphères du physique, du numérique et du biologique» (Schwab, 2016), nous travaillons toujours plus souvent avec des machines sur les lieux de travail intellectuels et manuels. On sait de plus en plus que la conception du travail a fait l'objet de recherches et d'expérimentations et a traversé de nombreux stades d'évolution depuis le début de la «gestion scientifique du travail». En considérant l'influence exercée tout d'abord par le contrôle bureaucratique puis par la gestion corporatiste et participative, pour aboutir ensuite à la tendance actuelle à des lieux de travail «agiles», nous sommes passés de la prédominance de la production manufacturière à celle des services et du travail numérisé; un nombre important de nouvelles technologies changent le mode de travail de façon quasiment inédite jusqu'à présent.

La technologie a toujours été un outil à double tranchant sur les lieux de travail, surtout depuis la conception par les célèbres industriels Frederick W. Taylor et Frank et Lillian Gilbreth de programmes pour comprendre le lien entre productivité sur le lieu de travail et comportement humain, et leurs recherches pour induire un changement grâce aux technologies en créant le concept du travail axé sur la technologie au début des années 1900. En effet, on peut considérer que les principes, l'influence et l'intégration de la technologie au travail remontent à l'ère industrielle, lorsqu'on a choisi de donner la priorité à l'efficacité et aux gains de productivité, tout en maintenant le désir de préserver la santé et le bien-être des travailleurs (comme le prouve l'intérêt de Gilbreth pour l'épuisement et le repos). Ce qui est nouveau actuellement, c'est la disponibilité et le recours à une série de technologies inédites, permettant de mesurer, suivre à la trace et analyser le travail, et aussi de l'effectuer, qui auraient été difficilement imaginables aux temps de Taylor et de Gilbreth. Les nouvelles technologies de localisation et de contrôle permettent à la direction de contrôler le travail de plus en plus intensément. L'utilisation de certaines technologies au travail exonère totalement les dirigeants de leur responsabilité et, dans certains cas, supprime la «direction» traditionnelle. Cet article examine ce que cela signifie pour les travailleurs.

Le travail professionnel traditionnel non routinier peut de plus en plus être découpé en petites tâches qui peuvent maintenant être exécutées par des machines ou par l'intelligence artificielle (Ford, 2015; Brynjolfsson et McAfee, 2011), à partir des observations de Braverman (1998) sur les usines. Des chercheurs ont observé plus récemment que les «ordinateurs, censés aider les travailleurs à travailler plus efficacement, sont également des outils impitoyables de surveillance», ce qui aboutit à des situations où «le rythme de travail est proche du maximum de ce que les travailleurs peuvent supporter» (Peaucelle, 2000, p. 461), avec pour conséquences un taux élevé de rotation du personnel, des tensions chez les travailleurs et une violence psychosociale.

Les nouvelles technologies et le travail informatisé n'exercent pas seulement une pression sur les travailleurs du monde occidental, ils conduisent aussi à la division du travail au niveau mondial, par le biais de la délocalisation du travail de routine et de l'augmentation des pressions sur les usines et le travail de production manufacturière dont les pratiques sont réglementées au niveau national. Sur le lieu de travail, les technologies de surveillance et de contrôle sont tout aussi présentes dans le Nord que dans le Sud (Moore et Robinson, 2016).

Dans cet article, nous évoquons certaines des évolutions les plus pertinentes de cette utilisation, voire les abus éventuels, des technologies sur le lieu de travail aujourd'hui, dans le contexte de la mondialisation du monde du travail, où les travailleurs, quels que soient leur niveau de salaire, de sécurité dans l'emploi et leur lieu de travail, sont de plus en plus soumis à de nouvelles pressions. On a vu aussi apparaître toute une série de nouvelles possibilités de «violence psychosociale structurelle» avec l'introduction des technologies les plus récentes dans la conception du travail. Galtung (1969) observe que la violence existe lorsque «des êtres humains sont influencés de façon à réduire leurs réalisations somatiques et mentales par rapport à leurs réalisations potentielles» (p. 168). Ce célèbre chercheur norvégien a élargi la définition de la violence, en découvrant que l'acception étroite de ce terme qui réduit la violence à l'opposé de la paix, ou uniquement à une «neutralisation *somatique*, ou à une atteinte à la santé (le meurtre en étant la forme la plus extrême), par la volonté d'un *acteur* qui produit *intentionnellement* cette conséquence» (les italiques sont de l'auteur) (p. 168), ne tient pas compte de toute la palette des violences qui existent et ne permet pas non plus d'agir concrètement. Galtung établit une différence entre violence physique et violence psychologique, cette dernière, qui s'exerce sur «l'âme» et sert à «réduire les potentialités mentales» (p. 169), étant considérée comme une violence psychosociale. Il n'existe pas nécessairement d'agent spécifique dans les situations où cette violence s'exerce. Dans les cas que nous présentons ici, c'est la technologie et l'usage qu'on en fait qui exercent cette violence d'une façon qui n'est pas toujours observable.

La violence structurelle (Galtung, 1969) fait référence aux situations dans lesquelles les caractéristiques d'une institution sociale, par exemple les aspects technologiques de la conception du travail au sein d'une institution, permettent de faire du mal aux gens en leur interdisant l'accès à leurs besoins essentiels. Ce type de violence est «consubstantiel à la structure et démontre l'inégalité des pouvoirs et par conséquent des opportunités de vie» (p. 171). Galtung est connu dans les milieux de la recherche sur la paix, et les chercheurs féministes se sont appuyés sur son travail pour nous rappeler que les relations de pouvoir comportent une dimension sexiste et que le féminisme va «enrichir la théorie de Galtung en s'attaquant sérieusement aux problèmes de pouvoir et de sexe, qui sont essentiels pour comprendre la violence en tant que processus par le biais duquel on construit, légitime, reproduit et installe des relations sociales (violentes)» (Confortini, 2006).

Lorsque Galtung observe que les expressions «violence structurelle» et «injustice sociale» sont interchangeables, il ne vise pas explicitement les relations de pouvoir entre les hommes et les femmes. Ici, l'insertion de technologies sur le lieu de travail induit une série d'effets et, en principe, il est possible d'éviter la violence et l'injustice en faisant attention et en reconnaissant les problèmes existants et les problèmes potentiels que nous évoquerons ci-dessous, ainsi que leur impact sur les groupes vulnérables – notamment les femmes et les hommes dans des rôles professionnels et non professionnels où le recours à la technologie est intensif.

On pense généralement que la technologie n'améliore pas nécessairement, ni toujours, l'expérience au travail. Les recherches de l'OIT ont déjà démontré que le surmenage a un effet sur la productivité (Golden, 2011) et il est maintenant prouvé que, si l'on n'y prend pas garde, les nouvelles technologies sur les lieux de travail peuvent encore aggraver le surmenage en provoquant des problèmes psychosociaux qui peuvent empêcher un niveau essentiel de confort et de bien-être au travail. Le stress et les problèmes de santé en font notamment partie, étant entendu que la technologie: réduit l'autonomie et la vie privée; aboutit à un renforcement de la surveillance et du suivi du travail; permet un rythme de travail plus rapide; amène à une imbrication du travail et de la vie privée au point qu'il n'existe plus de place pour la vie privée, la famille ou la vie sociale (ce sont les femmes, le personnel soignant et les spécialistes utilisant la technologie de manière intensive qui sont les plus touchés); n'accorde que peu de pauses naturelles; peut induire un accroissement de la monotonie; suscite l'individualisation des responsabilités; réduit les possibilités de participer aux processus de décision; et aboutit à l'intensification des charges de travail (Ball, 2010; Ball et Margulis, 2011; Taylor et coll., 2002; Rafnsdottir et Gudmundsdottir, 2011; Rosenblat, Kneese et Boyd, 2014). Les risques supplémentaires vont d'un faible niveau de stress ressenti par les travailleurs au fur et à mesure que le rôle des technologies devient de plus en plus prépondérant à l'impact plus invasif de pratiques comme la surveillance anticipée, ou une nouvelle «pénologie» fondée sur des techniques habituellement utilisées par la police, qui catégorisent les personnes en fonction de grilles de dangerosité perçue. Tout cela peut aboutir à des réactions désastreuses des salariés, et à de graves problèmes psychosociaux et mentaux. Les conséquences les plus extrêmes de ces pratiques peuvent aller jusqu'au suicide des travailleurs, comme dans le cas des travailleurs de Foxconn en Chine (Chan et Pun, 2010).

Cet article souligne la précarité et les inégalités endémiques des lieux de travail à fort contenu technologique, et les conséquences disproportionnées sur les groupes de travailleurs vulnérables dont le gagne-pain est en jeu. Et notamment les femmes et les jeunes filles qui sont très touchées par la fracture numérique dans le monde (Division de la promotion de la femme des Nations Unies, 2005). En effet, les technologies de l'information et de la communication (TIC) peuvent «exacerber les inégalités existantes entre les femmes et les

hommes en créant de nouvelles formes d'inégalités» (*ibid.*, p. 3). Le rapport *Parce que je suis une fille: la situation des filles dans le monde 2010. Nouvelles technologies et villes en mutation: risques et opportunités* (Plan international, 2010) montre que les femmes sont les principales victimes du harcèlement et du trafic d'êtres humains en ligne. Les travailleurs domestiques sont de plus en plus épiés et surveillés, ce qui conduit au stress et au travail non rémunéré (Moore, 2015). Les responsabilités et les attentes vis-à-vis du travail reproductif doublent en effet la charge de travail des travailleuses du télémarketing au Brésil (Nogueira, 2009). Huws (2014, p. 55) montre qu'ailleurs, dans l'économie chinoise en ligne, et dans le développement du travail à valeur ajoutée telle la saisie des données dans les économies à bas coût comme la République dominicaine, Madagascar et le Sri Lanka, les femmes tendent à être confinées dans les emplois les moins qualifiés, alors que les hommes occupent des postes plus qualifiés dans la conception des systèmes. Un rapport récent de *The Candidate* (2016) observe que dans une étude portant sur 150 entreprises numériques au Royaume-Uni il y avait deux fois plus d'hommes employés que de femmes. D'un point de vue philosophique, Colman (2014, p. 6) nous rappelle que les technologies transforment inévitablement les corps au travail et que les processus de changement comportent une dimension sexuée et une dimension de violence structurelle. La technologie semble neutraliser les relations de travail et en supprimer la dimension sexuée à l'origine d'une éventuelle violence psychosociale, en renforçant l'intensification du travail et en ouvrant de nouveaux espaces de discrimination que les gouvernements, les employeurs et les syndicats ont du mal à appréhender.

Il existe un certain nombre d'études réalisées par des organisations internationales et des chercheurs universitaires qui examinent, entre autres: le lien entre l'accès à la participation à la société numérique et l'éducation et le développement dans le Sud; les inégalités au travail dans le secteur des TIC; les conséquences de la surveillance électronique sur le travail domestique; et les écrits philosophiques sur l'expérience humaine face à la technologie. Cependant, il est inquiétant de constater le manque de données relatives à l'impact du renforcement de la surveillance des performances et à celui d'autres formes de travail quantifié et numérisé spécifiquement sur les femmes, ainsi que sur les recommandations pour améliorer ce domaine du travail et de l'emploi en favorisant l'émancipation des femmes. Comme nous l'avons vu, les femmes et les autres groupes vulnérables sont en surnombre dans les emplois mal rémunérés et occasionnels dans le secteur des technologies numériques. Leurs expériences de vie sont d'autant plus intenses que les nouvelles technologies de surveillance perpétuent la violence psychosociale par le biais de l'exclusion et de la discrimination; nous étudierons cela ci-dessous.

Dans cet esprit, nous allons détailler certaines formes de violence structurelle occasionnées par l'utilisation de nouvelles technologies sur le lieu de travail. Cet article examine tout d'abord les conditions psychosociales de

la vie professionnelle rendues possibles par le recours à des technologies et des pratiques spécifiques en se concentrant sur les pratiques des dirigeants d'entreprise, la répartition du travail et les efforts de conception du travail, puisque la numérisation et la mécanisation ont des incidences explicites sur certains aspects du travail et de la production. Nous aborderons ensuite quelques-unes des actions réalisées par les syndicats, et ce qu'ils peuvent faire de plus pour atténuer ces problèmes.

Les nouvelles pratiques de gestion et de conception du travail

Les systèmes électroniques de surveillance du rendement et la surveillance au travail

La plupart des spécialistes et des travailleurs du secteur des services, sinon tous, utilisent maintenant un ordinateur. D'après les prévisions de CISCO (2016) pour l'Indice des réseaux visuels, le nombre d'appareils mobiles connectés à l'Internet était plus élevé que le nombre d'habitants sur la planète à la fin de l'année 2015. Le nombre de smartphones, de tablettes et d'écrans connectés est renversant quand on se rappelle que la 3G n'existe que depuis une décennie. Avec le système universel de localisation (GPS) sur les téléphones, on dispose aussi de nouvelles méthodes de surveillance qui permettent aux dirigeants de recueillir des informations sur les activités des travailleurs et de mettre en œuvre un système électronique de surveillance du rendement.

Ce sont peut-être les centres d'appels qui ont la plus longue tradition de surveillance électronique de la performance (Taylor et coll., 2002), avec différents types de surveillance pour favoriser les pratiques de travail «en flux tendus». Même la surveillance des émotions fait partie intégrante des centres d'appels en Inde (Van Jaarsveld et Poster, 2013). On peut définir le système électronique de surveillance comme un système qui comprend la surveillance des courriers électroniques, les écoutes téléphoniques, la surveillance du contenu de l'ordinateur et de sa durée d'utilisation, la vidéosurveillance et la localisation par GPS. Les données obtenues grâce aux nouvelles technologies peuvent: servir d'indicateurs de productivité; localiser les travailleurs; révéler leur utilisation des courriers électroniques et ce qu'ils regardent sur l'Internet; indiquer l'utilisation de l'imprimante et du téléphone; signaler même le ton de la voix et les mouvements physiques durant la conversation (voir ci-dessous la section sur les technologies portables). Les pratiques sont de plus en plus normalisées au niveau international.

Au début des années 1990, un sénateur américain de la Commission du travail et des ressources humaines a mis en garde, lors d'auditions sur la loi relative à la vie privée des consommateurs et des travailleurs (S. 516), contre le

fait qu'«une surveillance non contrôlée des travailleurs a transformé de nombreux bureaux en ateliers d'exploitation électronique [...]. Il ne faut pas faire un usage abusif de la surveillance électronique [...]. Les salariés ne devraient pas être contraints de renoncer à leur liberté, leur dignité, ni sacrifier leur santé en allant au travail» (Collins, 1991). Cependant, on estimait en 2010 que 75 pour cent des entreprises américaines surveillaient les communications de leurs salariés, ainsi que d'autres activités au travail (Ball, 2010). On estime que le marché de la technologie de surveillance des salariés aux États-Unis a augmenté de 43 pour cent de 2007 à 2010 (Harper's Index, 2010, cité par Schumacher, 2011, p. 138) et nous sommes désormais dans une époque de «surveillance illimitée des travailleurs» semble-t-il (Ajunwa, Crawford et Schultz, 2017).

Il est préoccupant de constater que les systèmes électroniques de surveillance peuvent être utilisés pour exercer une gestion personnalisée des salariés et empiéter sur leur vie privée, ce qui aboutit à une diminution de la satisfaction au travail, une augmentation du stress, un manque de confiance, des relations de travail négatives (Schumacher, 2011), et peut entraîner une détérioration de la situation psychosociale. C'est la dignité humaine qui est en jeu dans ce contexte d'augmentation de la surveillance au travail; comme le souligne Rothstein, à propos de la surveillance sur le lieu de travail:

Au travail, on nie la dignité humaine en traitant l'employée comme un simple facteur de production dotée de capacités fixes et de vulnérabilités qui déterminent son comportement, et en ignorant à la fois l'individualité de la travailleuse face aux probabilités statistiques et le potentiel humain qui lui permet de surmonter ou de compenser les obstacles physiques. On nie la dignité de la travailleuse en la traitant comme un mécanisme transparent à la vue des autres à distance, et donc manipulable ou jetable sans qu'elle ait la possibilité de se confronter à l'observateur (Rothstein, 2000, pp. 383-384; voir aussi Gantt, 1995).

La surveillance directe de la productivité que permet le logiciel installé dans les ordinateurs au travail et les ordinateurs personnels a ainsi créé un nouveau système électronique de surveillance. On trouve des exemples comme RescueTime, Toggl, A Tracker et My Minutes qui ont été introduits dans des lieux de travail comme la conception de l'immobilier, ainsi que le montre l'étude sur «les lieux de travail quantifiés» réalisée par une entreprise aux Pays-Bas (Moore, Piwek et Roper, 2016).

Les syndicats reconnaissent que les smartphones et les tablettes ont changé les modes de travail, mais beaucoup de leurs membres se demandent si ces outils ont aidé les travailleurs à mieux gérer l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Une organisation basée à Hong-kong, qui établit un dialogue avec les partenaires sociaux des syndicats et les entreprises pour améliorer la responsabilité sociale des entreprises (RSE), a fait une enquête auprès

des travailleurs en leur présentant des déclarations positives et négatives sur l'impact de la technologie sur l'équilibre travail/vie privée (Community Business, 2012). Les 15,4 pour cent des personnes interrogées étaient d'accord avec les déclarations positives, alors que 42,7 pour cent étaient d'accord avec les déclarations négatives. La plainte qui revenait le plus souvent était que les gens estimaient qu'ils ne pouvaient jamais réellement se déconnecter, même pendant leur sommeil ou en vacances. Ces pressions composent un nouveau monde du travail où les employés sont toujours sur le «qui-vive», ou même «hyperemployés». Ils sont constamment assaillis de communications et d'informations, et on leur demande de gérer eux-mêmes le travail autrefois fait par un autre travailleur spécialisé de l'entreprise qui s'occupait de la gestion du calendrier et de la comptabilité, ce qui aboutit à travailler 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (Bogost, 2013). L'«employé submergé» consulte ses appareils mobiles jusqu'à 150 fois par jour, et souffre d'une surcharge d'informations; il est incapable de trouver du temps pour réfléchir et même pour penser, ce qui le pousse à se désengager et nuit à la productivité (Hodson et coll., 2014).

Le pouvoir de surveiller le travail avec des systèmes électroniques de surveillance devient encore plus attrayant pour les employeurs quand il existe la possibilité d'agréger un nombre important de données. La productivité peut être observée avec une précision toujours plus grande, en proposant des données détaillées seconde par seconde grâce à «l'analyse des personnes» qui fait des extrapolations à partir des données disponibles. Cette analyse des personnes devient possible avec la réduction des coûts de traitement des données et des informations et les entreprises s'y intéressent car elles estiment que cela permet de réduire les coûts pour sélectionner les fournisseurs de services et/ou réorganiser ou restructurer l'entreprise. Il s'agit de la méthode de sélection dominante dans l'économie du partage (dont nous discutons plus loin). L'idée sous-jacente implicite dans le recours à ces technologies, aux masses de données qu'elles produisent, et à l'analyse des personnes, c'est qu'on établit un lien inhérent entre le type d'activité et le temps consacré aux activités, et un jugement qualitatif sur les performances du travailleur, et qu'ensuite cette information peut être utilisée pour les évaluations, les décisions d'embauche ou de licenciement. Les tableaux de performance intime fournis par la plupart des technologies électroniques de surveillance incorporent des informations contextuelles obtenues par les dispositifs de suivi, comme les niveaux d'activité physique, de stress, le bilan de l'assiduité et de l'absentéisme. Ces données sont considérées comme un indicateur de valeur. Pourtant, comme le soulignent Angrave et coll. (2016), «les processus de modélisation et de création de tableaux et de feux rouges ou verts ne sont pas neutres, mais dépendent des paradigmes et des perspectives prédominants dans les services de comptabilité et de gestion des opérations, qui reflètent eux-mêmes une idéologie, une politique et un pouvoir» (p. 7).

Ces pratiques sont rapidement en train de remplacer d'autres méthodes de gestion, car les données produites sont considérées comme un indicateur

fiable de la productivité. Ces nouveaux systèmes électroniques de surveillance sont très différents des méthodes traditionnelles et peuvent avoir des conséquences très négatives pour les salariés (Jeske et Santuzzi, 2015). Se fier aux données arithmétiques provenant des systèmes de surveillance des employés déshumanise potentiellement ces salariés, qui sont réduits à une série de données instantanées d'activité (Moore et Piwek, à paraître). La violence qui y est associée se traduit par: des évaluations biaisées de la performance; des pressions pour accroître le travail ou l'intensifier; la réduction de l'autonomie (Bhave, 2014; Haque, 2015) (en lien avec des préoccupations relatives à la vie privée); la perception d'une intensification du contrôle sur le travail des personnes (Jeske et Santuzzi, 2015). Ces pressions aboutissent à une diminution de l'engagement et à une baisse de la satisfaction au travail. Les systèmes électroniques de surveillance sont réellement des outils de harcèlement psychologique en puissance, et les salariés sont préoccupés par les possibilités de contrôle du lieu de travail avec ce qu'on peut considérer comme de nouvelles méthodes de surveillance (Rosenblat, Kneese et Boyd, 2014; Ball et Margulis, 2011).

Pour les entreprises, le danger existe que des personnes non autorisées puissent avoir accès à des informations vitales sur des activités confidentielles de l'entreprise, des transactions financières, des données sur la gestion du personnel et des données personnelles des salariés, et ce danger sert à justifier l'installation de systèmes de protection et de surveillance de l'accès à ces données. Les employeurs craignent que leurs employés n'utilisent les installations d'information et de communication à des fins personnelles durant les heures de travail au détriment de leur travail, ou que l'entreprise soit juridiquement tenue pour responsable des informations transmises par des travailleurs dans ces circonstances. La mauvaise gestion du stockage des données peut aussi induire des relations d'emploi négatives et susciter des problèmes juridiques concernant le type d'informations sur les salariés qu'un employeur peut détenir et conserver. Voici quelques-unes des tensions auxquelles sont confrontés les employeurs et les travailleurs.

En 2014, 36 pour cent des travailleurs ont répondu lors d'un sondage Gallup (Harter, Agrawal et Sorenson, 2014) qu'ils vérifiaient leurs courriels professionnels en dehors de leurs heures normales de travail, et il est probable que ce nombre ne va pas baisser. Les employeurs ont juridiquement le droit de surveiller les courriels de leurs employés et l'historique de leur navigation sur l'Internet, avec quelques restrictions. Les conditions d'utilisation de Facebook sont plus contraignantes que celles de la plupart des gouvernements, indiquant qu'il «est interdit de donner votre mot de passe, [...] de laisser quelqu'un d'autre accéder à votre compte, ou de faire quoi que ce soit qui pourrait mettre en péril la sécurité de votre compte». Mais, en réalité, il n'existe que très peu de protection juridique réelle contre la violation de la vie privée, et on sait que de plus en plus d'employeurs demandent à leurs employés potentiels les coordonnées permettant d'accéder à leurs réseaux

sociaux (Beesley, 2016). «L'espionnage sur le lieu de travail» (*The Week*, 2015) peut induire une anxiété et un inconfort psychosocial, ce n'est pas une surprise. Les recherches montrent que, lorsque les salariés ont le sentiment d'avoir leur vie privée, leur productivité augmente: c'est une des caractéristiques du «paradoxe de la transparence» (Bernstein, 2012).

Il est difficile d'adapter le concept de respect de la vie privée au lieu de travail. Le droit à la vie privée est censé couvrir les activités professionnelles ou entrepreneuriales et les communications des salariés, ce qui implique qu'en principe les employeurs ne sont pas autorisés à interférer dans ces domaines. Cependant, comme l'indique Kilkelly (2003), cette ingérence est acceptable dans certaines circonstances – elle est notamment «nécessaire à la sécurité nationale, à la sûreté publique, au bien-être économique du pays, à la défense de l'ordre et à la prévention des infractions pénales, à la protection de la santé ou de la morale [...]» (article 8 (2) de la Convention européenne des droits de l'homme). Ce qui soulève des questions sur le degré de surveillance des travailleurs et l'articulation entre les droits de ces derniers et les prérogatives des employeurs. Il est cependant possible de tirer un certain nombre de principes sur la vie privée et la surveillance de l'employeur sur le lieu de travail des organes de la législation nationale qui fournissent des directives sur la définition de ce concept. L'étude de Gilbert Demez «La preuve en droit du travail: protection de la vie privée et nouvelles technologies» (2002) définit quatre principes pour déterminer jusqu'où peut aller la protection de la vie privée dans les espaces numérisés:

- *la pertinence* – les objectifs de la surveillance des communications électroniques par l'employeur doivent être pertinents par rapport à la situation des travailleurs;
- *la proportionnalité* – la surveillance doit dans tous les cas être appropriée, pertinente et proportionnée aux objectifs de cette surveillance;
- *la transparence* – on en trouve l'expression concrète dans les informations données aux employés, et des procédures de consultation doivent être respectées par l'employeur lors de l'installation du système de surveillance; et
- *la non-discrimination* – les mesures adoptées ne doivent pas aboutir à une discrimination entre travailleurs ou groupes de travailleurs, et doivent s'appliquer à tous.

On peut voir un exemple de l'impact psychosocial de la surveillance et des systèmes électroniques de surveillance au sein de l'entreprise taïwanaise Foxconn, chez qui près d'un million de travailleurs produisent un grand nombre de gadgets technologiques d'aujourd'hui sous un régime de production qui «sacrifie la dignité au profit de l'entreprise au nom de la croissance économique» (Chan et Pun, 2010, p. 3). Le stress et la crise psychologique, ainsi que des problèmes de santé physique, sont des effets routiniers de ces conditions de

production. Les travailleurs rapportent qu'«ils y perdent leur avenir» (*ibid.*, p. 4). On trouve parmi les caractéristiques du régime de travail chez Foxconn des systèmes de surveillance interne rigides comme les points de contrôle de l'identité, les fouilles corporelles fréquentes et le recours à des contrôles de qualité extrêmes (Chan, Pun et Selden, 2013, p. 109). Les technologies portables et quantifiées (dont nous parlons aussi plus loin) vont des uniformes avec des codes de couleur à l'utilisation de scanners de reconnaissance de l'empreinte digitale, de cartes à puce intelligentes et de dispositifs d'alerte, et sont au cœur de ce système. Ces conditions dangereuses et les violations des règles de sécurité et de santé qui ont abouti à des incendies et à des suicides de salariés sont bien documentées (Chan, Pun et Selden, 2013; Bieler et Lee, 2016).

La question des machines: le travail non routinier en danger, et la réputation établie par des algorithmes sur des plateformes en ligne

En 1821, David Ricardo a introduit la «question des machines», qui faisait référence à «l'influence des machines sur les intérêts des différentes classes de la société». La question des machines, disait-il, tournait autour de «l'idée reçue des classes travailleuses que l'emploi de machines se fait souvent au détriment de leurs intérêts» (Ricardo, 1821, p. 392). Karl Marx, pour défendre la classe ouvrière, a déclaré que, «comme tout autre instrument destiné à augmenter la productivité du travail, les machines sont destinées à réduire le prix des produits de base et, en réduisant la part de la journée de travail durant laquelle le travailleur travaille pour lui-même, à allonger l'autre partie, celle qu'il donne au capitaliste» (Marx, 1990, p. 492).

Les recherches sur les capacités des machines à effectuer des activités similaires à celles des êtres humains ont démarré dans les années 1950, lorsqu'un chercheur a utilisé pour la première fois l'expression «intelligence artificielle» dans un rapport dans lequel l'auteur écrivait que l'on pouvait progresser pour obtenir des machines pouvant «résoudre des problèmes actuellement réservés aux êtres humains» (McCarthy et coll., 2006). Cette expression a ensuite été abandonnée après les années 1950, car on discutait de «systèmes experts» et de «réseaux neuronaux» (Ford, 2015), mais elle était en résonance avec les préoccupations sociales de l'époque sur le fait que les machines pourraient voler le travail rémunéré aux êtres humains. Ted F. Silvey, du département du personnel de l'éducation du siège national du Congrès des organisations industrielles (CIO) et de la Fédération américaine du travail (AFL), a observé que «les machines et les instruments peuvent faire pratiquement tout sauf acheter ce qu'ils produisent» (Silvey, 1958). Dans un ouvrage antérieur, il a écrit que «des instruments remplacent l'esprit humain, tout comme le reste des machines remplacent les muscles. Les machines acquièrent les compétences des êtres humains, mais doivent travailler plus

vite et plus précisément que tout ce qui est constitué de chair et de sang – sans jamais se fatiguer» (Silvey, 1957, p. 29).

Dans ce contexte, les syndicats étaient préoccupés, au début de l'ère de la production manufacturière en Occident, par le fait que les technologies utilisées dans la production de masse contribuaient à «banaliser» l'homme avec leur «exécution répétitive de petits éléments de travail. Le savoir-faire artisanal, la créativité, la dignité humaine, le caractère unique de l'être humain, étaient au mieux ignorés, au pire foulés aux pieds», provoquant la «destruction de la dignité des travailleurs en tant que personnes» (Silvey, 1956, p. 3).

Ce même syndicaliste évoquait aussi avec optimisme la possibilité que la mécanisation puisse réduire la semaine de travail et l'année de travail «tout en préservant un salaire complet» (Silvey, 1958) et proclamait que «l'automatisation contenait la promesse d'une époque où une poignée d'hommes seulement travailleraient dans des usines sur des tâches insipides et répétitives exigées par la production de masse» (Silvey, 1957, p. 30). L'optimisme de Silvey est tout aussi remarquable que son pragmatisme: il déclare que, «sur le long terme, l'automatisation créera plus d'emplois [...] mais le défi est de résoudre le problème à court terme, et d'apporter une aide immédiate au travailleur dont les doigts sont pris dans la porte qui se referme sur lui» (*ibid.*, p. 29).

Dans les années 1970, Braverman (1998) faisait allusion aux origines des processus algorithmiques en tant que caractéristique du développement des machines, et indiquait que «c'est seulement lorsque la structure même de la machine donne à l'outil et/ou au travail un mouvement continu qu'on commence à développer les machines au sens moderne du terme» (p. 130). La capacité de la machine à se gérer seule est presque acceptée dans la vie actuelle, mais que se passe-t-il lorsque des humains commencent à fonder leurs décisions sur des aspects spécifiques des opérations des machines qui n'ont que peu ou pas d'interférence avec l'extérieur?

La question des machines devient maintenant celle du «retour en force des machines» («back with a vengeance», *The Economist*, 2016, p. 3), car c'est la question qui s'insinue sur les lieux de travail spécialisés où de plus en plus de tâches sont automatisées. En 2012, le défi ImageNet demandait aux gens de programmer les ordinateurs à reconnaître les images. Ces «défis» ou compétitions, coordonnés par des chercheurs de haut niveau et des entreprises, sont devenus emblématiques du succès sur le terrain, et ont contribué à une amélioration rapide de ce qu'on appelle «l'apprentissage profond» (*deep learning*); la capacité des ordinateurs à reconnaître les images a maintenant dépassé celle des humains. Cette expérience, ainsi que d'autres, permet de comprendre que les tâches autrefois considérées comme l'apanage des êtres humains risquent maintenant d'être automatisées, mécanisées et informatisées. Le rapport plus récent de Frey et Osborne (2013) démontre que les emplois répétitifs et non répétitifs sont maintenant en danger. Les professions de télévendeurs, des spécialistes des déclarations fiscales, des assureurs et des bibliotechniciens sont en grand danger d'automatisation, avec une probabilité de 0,99 (1 = certitude).

Le travail des professions de soins de santé et le travail social (0,0035) et celui des thérapies récréatives (0,0028) sont aussi menacés. Un grand nombre des recherches en matière de jurisprudence peut maintenant se faire par ordinateur en utilisant les algorithmes d'apprentissage profond (Ford, 2015). Des machines peuvent aujourd'hui réaliser des tâches non routinières comme la conduite et le déchiffrement de l'écriture manuelle (Frey et Osborne, 2013, p. 17).

La menace de l'automatisation des usines a été modernisée par de nouveaux modes de sélection du personnel grâce à de nouveaux modèles de conception du travail comme «l'économie du partage», facilitée par de nouvelles méthodes de sélection et de répartition du travail appelées analyse des personnes (PwC, 2015), qui facilitent le processus de gestion des identités (Ajana, 2013) en place sur les nouvelles plateformes en ligne de l'économie de la demande (AFL-CIO, 2016), où l'on achète et vend du travail. L'économie du partage ou le travail dans le «nuage humain» comprend des plateformes comme Upwork, ODesk, Guru, Amazon Mechanical Turk, Uber, Deliveroo et Handy, appelées «plateformes en ligne» selon la terminologie du marché unique du numérique de la Commission européenne (dont nous discutons ci-dessous). Huws (2015) et Cherry (2011) ont appelé ce type d'échange et de travail le travail collaboratif (*crowdsourcing*), que Huws (2015) définit comme «un travail rémunéré organisé par le biais d'échanges de travail en ligne» (p. 1).

Le travail collaboratif a permis aux entreprises d'externaliser plus facilement du travail et la création de nouvelles plateformes dédiées aux travailleurs freelance et indépendants. L'Office national des statistiques du Royaume-Uni a indiqué en juillet 2016 que le nombre de travailleurs à leur compte est passé de 3,8 millions en 2008 à 4,6 millions en 2015 (ONS, 2016). Cette économie des plateformes repose sur l'engagement de travailleurs indépendants au Royaume-Uni et internationalement, travailleurs qui n'ont pas accès aux avantages liés à l'emploi régulier comme l'assurance-maladie et le congé de maternité. Ils n'ont aussi que très peu de protection juridique et les plateformes sont conçues de façon à réduire la responsabilité des employeurs, comme nous le verrons plus loin.

Lors de l'introduction de ce type de plateformes, les travailleurs les utilisaient pour compléter leurs revenus, et ce travail existait surtout dans les économies les plus avancées. Cependant, avec le temps, des travailleurs sans autre source de revenus du Nord et du Sud ont commencé à devenir très dépendants de ces espaces. Les plateformes en ligne ont facilité l'externalisation du travail vers le Sud où le prix payé pour le travail humain est inférieur et la réglementation des marchés du travail localisée et limitée (Bergvall-Kåreborn et Howcroft, 2014). Mais, dorénavant, même les tâches professionnelles sur ces plateformes sont réduites à leur «plus petit dénominateur commun» et «la façon dont les tâches et le capital humain sont considérés et traités est [...] quasiment une façon de déshumaniser les travailleurs» (Cherry, 2011, p. 30). Les entreprises ont tendance à suivre les normes les plus basses, notamment dans le Sud (Estreicher et Cherry, 2008), et adoptent souvent des

modèles de responsabilité sociale non exécutoires devant les tribunaux, ce qui a une incidence sur le fonctionnement du travail collaboratif.

Sur les plateformes de travail collaboratif Mechanical Turk et Upwork (Berg, 2016), des contrats de travail disponibles sont placés en ligne et les travailleurs contactent les clients pour obtenir du travail. Le travail externalisé est souvent fractionné et réparti entre un grand nombre de travailleurs. Le travail proposé par ces plateformes va de la conception graphique à la programmation, mais la communication entre le travailleur et le client est généralement très limitée, ce qui induit un manque de transparence marqué. Cela peut susciter des problèmes d'éthique, car «les travailleurs sont incapables de se faire une idée de la valeur morale de leur travail» (Bergvall-Kåreborn et Howcroft, 2014, p. 218, citant Zittrain, 2008). De plus, l'autogestion intensive de la réputation est une pratique habituelle sur ce marché du travail en ligne où les travailleurs indépendants cherchent du travail et les employeurs ou les clients établissent activement des profils des employés grâce aux nouvelles technologies (Pasquale, 2010; Gandini, 2016; Bodie et coll., à paraître). La recherche, et l'utilisation, du capital social pour améliorer et poursuivre les carrières et pour trouver du travail et de l'emploi n'est pas nouvelle en soi, mais ce type de réputation qui permet aux travailleurs indépendants et assimilés de trouver du travail sur les plateformes en ligne est élaboré «par des tiers ayant recours à des algorithmes qui traduisent les avis des autres en quelque chose qui se substitue à la réputation» (Gandini, Pais et Beraldo, 2016). Les réputations sont donc forgées à partir du nombre de tâches acceptées par un travailleur et de leur évaluation par les clients. Par exemple, les chauffeurs d'Uber rapportent que s'ils reçoivent une évaluation inférieure à 5,6 ou 4,5 de la part d'un client ils peuvent être licenciés, indépendamment de certaines caractéristiques du trajet comme la circulation, le réseau de communication 3G ou le fait que le véhicule a été sali par le client précédent, ce qui n'a rien à voir avec les performances du chauffeur. Les chauffeurs ne reçoivent aucune aide de l'entreprise pour ce genre de problèmes et perçoivent souvent un revenu bien inférieur à celui qui leur avait été promis lorsqu'ils sont devenus chauffeurs (Brownstone, 2015). Cependant, le paradoxe et la fiction des algorithmes sont que «le biais humain» en est «absent» (Frey et Osborne, 2013, p. 18). Pourtant, Bodie et coll. (à paraître) soulignent que «les travailleurs veulent être traités comme des personnes, et non classés comme des séries de données interchangeables, ni être évalués en tant que centre de coûts» (p. 75).

Le profilage du comportement humain et les données qui en résultent permettent à la direction de juger qui sont ces gens et de prédire leur comportement à venir. On suppose que les données fournies par les ordinateurs sont fiables et neutres, et qu'elles permettent de faire des prévisions (Amoore, 2013; Cheney-Lippold, 2011). Ce sont cette prétendue neutralité et cette utilité supposée des données pour ces objectifs qui sont en jeu dans les relations de pouvoir au travail, pour le salarié à plein temps comme pour le travailleur indépendant. Les travailleurs sont de plus en plus facilement sélectionnés et

rejetés; remplaçables et jetables dans ce système de référencement dénué de tout contexte (Gandini, Pais et Beraldo, 2016). La réputation sur le marché du travail en ligne est devenue incroyablement importante pour recevoir du travail dans les espaces numériques, ce travail qu'on appelle «virtuel» (Huws, 2014 et 2013; Holts, 2013) et la «main-d'œuvre numérique» (Fuchs, 2014).

Le travail sur les plateformes en ligne est largement dérégulé, aboutissant à ce qui ressemble à une arène néodarwiniste de l'incertitude: on y fait pleinement l'expérience de la discrimination hors ligne, mais cette discrimination est créée en ligne, là où les relations sociales de travail sont masquées et rendues anonymes (Bergvall-Kåreborn et Howcroft, 2014, p. 218). C'est le travailleur qui porte de façon inéquitable l'essentiel de la responsabilité, une situation qui est exacerbée par la montée du travail occasionnel. Le travail virtuel s'est avéré un moyen de perpétuer la précarité, et de contraindre les travailleurs au surmenage (Huws, 2014; Moore et Robinson, 2016). Tout cela fait partie intégrante de la violence structurelle qui plane sur les lieux de travail et que nous décrivons.

Comme nous l'avons vu, les gens doivent activement cultiver leur réputation en ligne pour attirer de nouveaux contrats; il s'agit d'une nécessité non rémunérée. Les problèmes qui en découlent sont par exemple l'obstruction aux nouveaux venus, et les difficultés pour accéder aux points d'entrée des relations entre clients et travailleurs qui sont devenues des boucles fermées. La logique de l'acquisition d'une réputation par le biais des algorithmes pénalise les travailleurs atypiques et aboutit à une «inégalité des chances» à laquelle Galtung (1969) fait référence en tant que «violence structurelle» (p. 171). Les carrières atypiques peuvent également résulter d'absences du travail pour des raisons familiales, un congé de maternité, une maladie physique ou des problèmes de santé mentale.

Au milieu de l'année 2016, la Commission européenne (CE) discutait de la mise en œuvre d'un marché unique du numérique et a présenté une «approche ciblée vis-à-vis des plateformes en ligne» (CE, 2016a). «Les plateformes en ligne recouvrent un large éventail d'activités parmi lesquelles [...] les plateformes d'économie collaborative» (CE, 2016b). L'accent y est toutefois mis sur les services et la liberté des marchés alors que la protection des travailleurs n'y est nullement mentionnée. Cette approche ciblée doit se fonder sur:

- des règles du jeu équitables pour les services numériques comparables;
- un comportement responsable des plateformes en ligne pour protéger les valeurs essentielles;
- la transparence et l'équité pour préserver la confiance des utilisateurs et sauvegarder l'innovation; et
- des marchés ouverts et sans discrimination dans une économie axée sur les données (CE, 2016a).

Le site de la plateforme Upwork contient un lien vers une section appelée «Suis-je en sécurité si je travaille ici?». Le «je» en question fait toutefois référence à la sécurité des clients et non pas à celle des travailleurs. Upwork fournit un agenda de travail qui est un système de temps facturable qui enregistre l'ensemble du travail effectué. Cet agenda réalise une copie de l'écran du travailleur indépendant toutes les dix minutes pour vérifier le travail et compte les frappes sur le clavier durant les sessions de travail. Upwork Messages fournit également un système de messagerie en ligne permettant une discussion en temps réel si nécessaire. Upwork assure à ses clients leur «droit à la propriété intellectuelle» et leur fournit une assistance en cas de litige (Upwork, 2016).

L'accord de participation à Mechanical Turk d'Amazon limite son rôle dans les transactions entre «demandeurs» et «fournisseurs» en mettant l'accent sur la garantie de la légalité des transactions et la fiscalité appropriée. Cet accord indique clairement au fournisseur: «vous n'aurez droit à aucun des avantages que le demandeur ou Amazon Mechanical Turk peut fournir à ses employés, comme des indemnités de congés, le congé de maladie, les programmes d'assurance, y compris les assurances-maladie de groupe ou les prestations de retraite; vous n'êtes pas éligibles aux indemnités compensatoires en cas de blessure» (AMT, 2014). Puisque ces plateformes permettent les échanges de travail sans couvrir les besoins essentiels, nous pouvons dire avec certitude qu'elles induisent une violence structurelle qui a commencé à affecter les travailleurs comme nous l'avons décrit. La section suivante discute de la façon dont les technologies sont utilisées sur le lieu de travail et l'impact psychosocial qui en découle.

Les technologies portables de localisation, le lieu de travail «quantifié» et l'analyse des personnes

Un rapport récent indique que le «marché des appareils portables pour les entreprises, qui comprend les appareils portables industriels et les systèmes portables de santé, va passer de 21 millions de dollars des États-Unis en 2013 à 9,2 milliards de dollars en 2020» (Nield, 2014), soit un taux de croissance annuel composite de 138 pour cent (Tractica, 2016). De 2014 à 2019, plus de 13 millions d'appareils portables de suivi de la forme physique feront leur apparition sur les lieux de travail (Nield, 2014) et on prévoit que le nombre d'appareils portables à être expédiés dans le monde en 2019 atteindra les 126,1 millions (IDC, 2015).

En 2015, près d'un cinquième des salariés en Europe (18 pour cent) avaient accès à des technologies portables au travail (ADP, 2015). Cet «environnement de travail quantifié» (Bersin, Mariani et Monahan, 2016) ressemble au monde des athlètes où la technologie aide les gens à identifier les moments où leurs performances sont les plus élevées et à obtenir rapidement

des informations en retour. On peut utiliser les appareils portables pour enregistrer le niveau et le type d'activité physique, les variations du rythme cardiaque, et celles dues aux émotions et à l'humeur, ainsi que les niveaux de stress. Dans ce contexte, l'émergence d'appareils portables sur le lieu de travail et l'introduction de technologies de localisation sont considérées comme des initiatives qui favorisent le bien-être et la santé dans les économies avancées et comme des méthodes avant-gardistes pour améliorer la santé et le bien-être des travailleurs ainsi que la productivité globale de l'entreprise (Wilson, 2013; Nield, 2014). En dépit de cet intérêt croissant pour l'adoption d'appareils portables sur les lieux de travail, des recherches récentes d'ADP (2015) ont montré que plus de la moitié des employés (52 pour cent) se déclaraient préoccupés par les quantités de données personnelles auxquelles l'employeur pouvait avoir accès par le biais de ces technologies portables. Les travailleurs estiment que ces appareils peuvent être utilisés pour les «espionner» (*The Week*, 2015). Ces attitudes vis-à-vis de la vie privée varient en fonction des pays; 60 pour cent des salariés allemands expriment des réserves contre seulement 36 pour cent des salariés néerlandais. Les travailleurs britanniques sont les plus dubitatifs vis-à-vis de l'utilisation des appareils portables, seul un sur cinq se sent bien à l'évocation de cette possibilité (ADP, 2015).

Le recours aux technologies portables de localisation à des fins de productivité a démarré dans les usines et les entrepôts. On a récemment introduit des formes de technologie intime. Ingrid (prénom fictif), qui était employée dans un entrepôt au Royaume-Uni depuis onze ans, nous a informés de l'existence d'un nouvel appareil portable qui avait été déployé à son travail en février 2016¹. Tous les employés de l'entrepôt ont reçu l'ordre d'utiliser un scanner attaché à la main, sans information préalable. Les auteurs du présent article ont demandé ce qu'on avait dit aux travailleurs pour expliquer à quoi servait cet appareil. Ingrid a indiqué que la direction avait dit aux travailleurs que ces appareils fourniraient à la direction des informations sur les erreurs commises et sur l'auteur de ces erreurs, impliquant qu'on pourrait aider le travailleur à ne plus répéter cette erreur. En réalité, Ingrid a indiqué que cette technologie n'avait pas seulement été utilisée pour surveiller les erreurs individuelles éventuelles, mais aussi pour suivre individuellement la productivité et le temps passé au travail et en pause. On avait dit aux travailleurs que la direction les recevrait en entretiens individuels à partir de ces données, mais ce n'est pas ce qui est arrivé. Au lieu de cela, à un intervalle régulier dans les mois qui ont suivi la mise en place de ces appareils, on a dit aux travailleurs que certains allaient être licenciés dans quelques jours, et ils ont su que les données fournies par l'appareil avaient

1. Transcription d'une entrevue à demi structurée donnée à Phoebe Moore, qui avait envoyé les questions de l'interview à un traducteur en août 2016. Un formulaire de consentement signé est disponible.

fait partie du processus de décision des licenciements. Ingrid ne savait pas très bien comment les données avaient été interprétées, comme on peut le voir dans sa réponse:

Récemment, ils ont licencié deux ou trois personnes, et ils ont décidé ça en choisissant celui qui avait le moins travaillé. C'était peut-être en mai, quand c'est un peu plus calme au travail. Ils ont congédié trois personnes: l'un d'eux était paresseux, alors je comprends. Mais les deux autres étaient très bons. Une semaine avant les licenciements, la direction a dit: «Faites attention, parce qu'on va licencier quelqu'un parmi le personnel temporaire». Alors tout le monde a accéléré.

Ingrid s'est montrée préoccupée par le fait que l'accumulation de données était en fait truquée. Dans un des cas, elle et ses collègues ont soupçonné qu'on avait donné à certaines personnes des tâches plus faciles durant une période de surveillance renforcée. Alors que les employés des entrepôts sont autorisés à s'affilier à un syndicat, Ingrid a indiqué qu'elle n'était pas membre d'un syndicat et qu'elle ne connaissait personne à son travail qui le fût. En tout cas, il n'y avait eu aucune consultation avec les syndicats pertinents, ni avec les travailleurs avant l'introduction de cette technologie. Ingrid a déclaré:

On sait que la surveillance peut être utilisée pour nous mettre la pression pour qu'on travaille plus vite, et qu'elle peut être utilisée pour licencier les gens. Mais on est beaucoup à ne plus y faire attention. Parce que physiquement on ne peut pas en faire plus.

Dans les environnements professionnels, on fournit souvent des appareils sensoriels de surveillance à des fins de bien-être, qui ont cependant des implications similaires pour la gestion des activités. Lorsque les porter devient normal, les salariés qui choisissent de ne pas en porter risquent de se sentir exclus de ces programmes, mais surtout ils peuvent être stigmatisés et se voir imposer des pénalités financières (Hamblen, 2015; Rosenblat, Kneese et Boyd, 2014). Au-delà du «syndrome du bien-être» (Cederstrom et Spicer, 2015) et de la stigmatisation des employés, on peut se demander s'il est vraiment possible de choisir de porter ou de ne pas porter ce genre d'engin dans une relation de travail. Moore, Piwek et Roper (2016) ont examiné une étude sur le lieu de travail quantifié d'une entreprise dans le cadre d'un projet de la British Academy/Leverhulme intitulé «Agilité, travail et quantification de soi» (Agility, Work and the Quantified Self), où l'employeur d'une entreprise aux Pays-Bas avait fourni FitBits, RescueTime et des activités ludiques à ses employés dans le cadre d'une initiative de bien-être. L'agence de protection des données personnelles du pays avait posé une série de questions à l'analyste local des données qui travaillait sur l'étude de

l'entreprise. L'agence avait demandé de façon assez incisive: «Une relation entre un employeur et un employé peut-elle réellement être consensuelle?». Les employeurs ont une grande marge de manœuvre pour rassembler des données sur leurs employés, mais les nouvelles technologies disponibles pour la gestion des ressources humaines offrent des possibilités inédites sur ce que les employeurs peuvent savoir de leurs travailleurs, ce qui amène à se poser des questions sur la réglementation, la vie privée, la protection des données, l'intensification du travail et les prises de décisions fondées sur des bases de données.

Sur les lieux de travail, les technologies portables sur soi sont utilisées pour davantage de raisons que pour le bien-être. Le badge actif d'Olivetti Research et ses successeurs, comme le badge Sociometric et le badge sensoriel portable (Wearable Sensor Badge), peuvent déclencher l'ouverture automatique des portes, transmettre l'identité de son porteur et les appels téléphoniques. Certains peuvent également enregistrer les mouvements des travailleurs, leur discours, leur proximité et leurs interactions, et analyser les caractéristiques de la voix et les signaux non verbaux pour en déduire l'humeur et les influences interpersonnelles (Lindsay, 2015; Olguin et coll., 2009). Au début de l'année 2016, des enregistreurs de présence ont été installés sur les bureaux des employés du journal britannique *The Daily Telegraph* sans le consentement des salariés, ce qui a été très mal perçu par ces derniers. Les appareils OccupEye ont été retirés après une large diffusion du problème par les journalistes (Mance, 2016). Dans un autre exemple, une employée a reçu l'ordre de son employeur américain de laisser activé le dispositif de localisation de son téléphone même en dehors de ses heures de travail. Elle a été licenciée pour l'avoir débranché en dehors de ses heures de travail, et a poursuivi en justice son employeur pour obtenir des dédommagements économiques et non économiques (Kravets, 2015). Dans ces contextes, la possibilité de déplacer la responsabilité de la direction vis-à-vis du niveau de stress du travailleur existe bel et bien quand on fonde les décisions de licenciement sur les données. Ces exemples illustrent comment le recours à la surveillance et au suivi induit un stress psychosocial et de nouvelles formes de violence structurelle.

Cela fait des décennies que les livreurs font l'objet d'une localisation, et l'introduction de technologies reliées aux satellites a permis de renforcer l'exactitude de cette pratique. Un livreur d'UPS a raconté à Harper que son employeur utilise de nouveaux instruments comme un «coup de fouet mental» après avoir remarqué que «les gens sont intimidés et travaillent plus vite» (*The Week*, 2015). Le recours à de nouveaux appareils portables qui permettent de localiser et d'accélérer le travail en entrepôt a conduit à une «rationalisation» des effectifs, comme dans le cas du détaillant Tesco, où le port de badge surveillant la vitesse de travail dans les entrepôts a démontré que les besoins en salariés à plein temps pouvaient être réduits de 18 pour cent (Wilson, 2013). Le système de localisation des salariés dans les entrepôts

d'Amazon s'est traduit par des rapports d'augmentation du stress et du burn-out physique. En réalité, la sécurité et la santé des employés passent généralement au second plan quand il s'agit de rationaliser la logistique et d'accélérer le travail dans les dépôts (Mulholland et Stewart, 2013).

Les juristes avertissent que l'utilisation de la surveillance de la productivité et de la santé pour les évaluations se situe dans une zone d'ombre importante. Par exemple, le recours à des technologies portables pour décider des promotions et des primes pourrait contrevenir gravement à la législation fédérale américaine. La plupart des données médicales sont protégées par la loi, et la discrimination liée à la santé est illégale. Un rapport de la *National Law Review* avertit les employeurs de tenir compte des éléments suivants s'ils veulent mettre en place un système de surveillance de la productivité grâce à des appareils portables:

- a) La loi relative aux Américains handicapés (ADA) interdit toute discrimination à l'emploi fondée sur l'état de santé et interdit plus généralement aux employeurs de demander à un employé son état de santé.
- b) La loi sur l'interdiction de la discrimination à partir des informations génétiques (GINA) interdit la discrimination à l'emploi fondée sur des informations génétiques. Elle interdit aussi aux employeurs de demander à un employé des informations génétiques le concernant.
- c) La loi sur la portabilité et la responsabilité des assurances-maladie (HIPPA) établit des normes pour protéger les données personnelles relatives à la santé des personnes, données qui peuvent inclure des informations recueillies par un employeur pour suivre la productivité de l'employé (Sheppard Mullin, 2016).

Il est évident que les données relatives à la productivité relèvent d'un domaine qui intéresse directement l'employeur, et qui bénéficie de plusieurs protections juridiques, mais quantité d'appareils peuvent maintenant surveiller de nombreux aspects de la vie quotidienne des travailleurs. Toutes ces raisons – la nature du travail qui exige d'être constamment connecté, l'augmentation de la répartition et de la sélection du travail par des algorithmes et la menace de l'automatisation, ainsi que l'utilisation d'appareils portables de surveillance – sont devenues des sources de préoccupation importantes pour le bien-être psychosocial des travailleurs. Il est nécessaire de sensibiliser et d'agir. Les syndicats sont de plus en plus conscients des pressions subies par les travailleurs dans ce contexte des nouvelles technologies au travail. Nous allons maintenant décrire certaines des réponses fournies par les syndicats et proposer quelques suggestions pour s'atteler frontalement à ces problèmes.

La lutte des syndicats pour le bien-être à l'ère de la surveillance numérique

Impacts psychosociaux des changements technologiques et réponse des syndicats

Cette section présente les perspectives et quelques-unes des actions des syndicats sur les risques psychosociaux associés à la vague de numérisation et aux nouvelles méthodes de surveillance au travail. Nous soulignons des exemples de stratégies adoptées par les syndicats pour répondre aux défis décrits ci-dessus et présentons les politiques développées par les syndicats grâce au dialogue social avec les employeurs et les gouvernements. Cette section se terminera en suggérant des directives pour répondre aux préoccupations relatives à la surveillance numérique, afin de protéger la santé psychosociale et le bien-être au travail.

Les risques psychosociaux et les réponses des syndicats

Au niveau international, UNI Global Union, la fédération des syndicats des employés de bureau, des cadres et des travailleurs du secteur des services privés (y compris les syndicats du secteur des TIC), a constaté que dans tous ses secteurs (commerce, poste et logistique, industrie graphique et emballage, technologies de l'information et des télécommunications, services financiers, services immobiliers, soins de santé, entre autres) un nombre croissant d'entreprises opère au niveau mondial en ayant des interactions avec des clients et des collègues situés dans différents fuseaux horaires. On demande de plus en plus au personnel d'être disponible pour des appels tard le soir ou tôt le matin. La récession économique mondiale a également contraint de nombreux travailleurs à se charger de tâches supplémentaires, ce qui entraîne un allongement du temps de travail. Avec l'apparition d'un nombre toujours plus grand de nouveaux appareils électroniques, et avec l'augmentation de la vitesse des données mobiles qui permettent encore plus facilement de travailler n'importe où à n'importe quel moment, les syndicats ont estimé nécessaire d'intensifier les discussions avec les gouvernements et les employeurs sur l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, le bien-être et la disponibilité dans un monde qui travaille 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

UNI Global Union a activement fait campagne en faveur des droits des employés face au numérique depuis 1998. Ses syndicats affiliés reconnaissent que c'est l'utilisation de la technologie qui a facilité la culture de travail 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. UNI Global Union a organisé sa cinquième quinzaine annuelle de la gestion de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée du 7 au 20 octobre 2016. Le thème de cette année était *Obtenir davantage avec moins de stress*, et se concentrait sur la technologie et l'équilibre travail-vie privée. Les syndicats reconnaissent que ce n'est pas la

technologie *en elle-même* qui a favorisé les aspects les plus négatifs de l'utilisation de la technologie au travail; il existe d'autres raisons plus générales qui sous-tendent ces changements, et les syndicats et les partenaires sociaux doivent s'y atteler. Nous discutons ici de ce qu'ont fait UNI Global Union et ses affiliés pour répondre: *a)* à l'impact de la culture de la technologie et de la gestion sur l'équilibre entre travail et vie privée; *b)* aux questions de vie privée en lien avec le stress au travail; et *c)* au besoin de négociation collective pour continuer à régler ces problèmes.

Les membres des syndicats reconnaissent qu'il peut être beaucoup plus facile de faire son travail maintenant que le «nuage» permet aux travailleurs de ne plus être obligés d'aller à leur bureau pour accéder aux informations ou aux applications de leur entreprise. Il est reconnu que les visioconférences ont réduit la nécessité de faire des voyages d'affaires chronophages. Voilà deux exemples des avantages possibles du fait que la technologie permet aux gens de travailler partout. Il ne faut toutefois pas considérer comme une coïncidence le fait que le lancement d'appareils comme le BlackBerry en 2003, l'iPhone en 2008 et l'iPad en 2010 se soit accompagné d'une forte augmentation de personnes utilisant des centres d'affaires et des salles de travail pour hommes d'affaires.

Regus, l'entreprise qui propose des solutions aux entreprises, estime qu'elle a maintenant un million de clients dans cent pays qui utilisent des espaces de travail flexibles, car les gens préfèrent travailler dans les endroits qui leur conviennent à eux et à leurs clients plutôt que de faire les navettes quotidiennes du domicile à leur travail. Dans l'Indice Regus de l'équilibre entre travail et vie privée (2013), dans la région Asie-Pacifique, 41 pour cent des vingt-sept personnes qui ont répondu ont globalement dit que leur entreprise faisait plus de choses pour les aider à réduire leurs trajets quotidiens que deux ans auparavant. À Singapour, le pourcentage était légèrement inférieur à 39 pour cent, alors qu'en Chine et en Inde il était bien au-dessus de 50 pour cent. L'étude de CISCO (2013) sur les raisons qui font que le télétravail est productif et profitable a montré que le travail à distance peut faire économiser aux salariés jusqu'à 79 heures de transport chaque année. Il réduit également les frais de transport et les émissions des véhicules. Il est probable que la flexibilité du travail et les mesures pour réduire les heures passées dans les transports figurent parmi les raisons pour lesquelles 61 pour cent des personnes ayant participé à l'enquête Regus sur l'Indice de l'équilibre travail-vie personnelle ont déclaré que l'équilibre entre leur travail et leur vie personnelle s'était amélioré par rapport à leur situation deux ans auparavant.

Toutefois, les recherches syndicales effectuées par les affiliés d'UNI Global Union (2015) démontrent que les aspects négatifs du style de vie où le travail mobile se fait 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ne sont pas uniquement imputables à la présence des technologies au travail, mais à la culture de gestion du travail. Dans l'enquête Community Business (2012) auprès

des travailleurs, près d'un quart d'entre eux ont indiqué qu'ils utilisaient des appareils mobiles et des technologies pour travailler en dehors des heures de bureau parce que leur patron attendait cela d'eux. Près d'un cinquième d'entre eux ont indiqué qu'il s'agissait de l'attente de leurs clients. Il semble donc que ce ne sont pas les téléphones qui empêchent les gens de se reposer, mais d'autres personnes. Les gens peuvent avoir à passer des appels très tôt ou très tard pour des conférences, mais ils sont peut-être plus contents de le faire si la flexibilité de leur temps de travail leur permet de réduire leur temps dans les transports ou de jongler entre leurs obligations au travail et à la maison. Il faudrait peut-être aussi que les travailleurs de bureau réfléchissent à leurs propres habitudes. L'une des raisons pour lesquelles les collègues et les clients peuvent plus facilement entrer en contact en dehors des heures normales de travail est que les gens qu'ils essaient de contacter sont déjà sur leurs tablettes ou leurs téléphones, à consulter les réseaux sociaux ou à regarder les résultats des matchs de football. Il y a donc plus de probabilités pour qu'ils entendent le signal indiquant l'arrivée d'un courriel, et donc pour qu'ils y répondent. L'auteur du courriel en déduit qu'ils sont d'accord de travailler en dehors des heures de travail, et va les bombarder encore plus de courriels à l'avenir. Ce ne sont pas seulement les employeurs qui ont besoin de tirer les leçons de la technologie, du présentisme (que ce soit au bureau ou au téléphone) et de la façon de travailler en étant le plus productif, les travailleurs doivent aussi le faire.

Ces sujets montrent que les entreprises et les syndicats souhaitent vraiment identifier les changements apportés par la technologie au travail et le risque élevé d'impact psychosocial sur les travailleurs. Les syndicats belges ont joué un rôle déterminant pour que le gouvernement soutienne la législation sur le bien-être au travail en 2014, tout comme les syndicats suédois ont joué un rôle essentiel dans l'adoption par le gouvernement d'une nouvelle loi sur «la sécurité et la santé, le stress et la violence» en 2014, pour tenter d'atténuer les conséquences les plus flagrantes du stress psychosocial lié aux technologies au travail. En 2015, les syndicats argentins ont su convaincre leur gouvernement de la nécessité d'adopter un décret sur «la santé des travailleurs et le stress», alors qu'en 2016 les syndicats français ont présenté un front uni pour soutenir la clause relative au «droit à la déconnexion» dans la réforme El Khomry du droit du travail, afin de s'attaquer au burn-out au travail dû au stress provoqué par l'empiétement des technologies numériques sur la vie privée des travailleurs.

Les nouvelles technologies et le respect de la vie privée au travail

L'étude d'Hubert Bouchet (2001), *La cybersurveillance des salariés dans l'entreprise*, pour la Commission nationale de l'informatique et des libertés en France pressentait déjà ce qui suit:

D'abord, le contremaître, personne repérable, chargé de contrôler la présence physique du salarié sur son lieu de travail et en activité. Puis, les «contremaîtres électroniques» chargés du contrôle de la présence physique: les badges d'accès. S'ouvre désormais l'ère du «contremaître virtuel» pouvant tout exploiter sans que le salarié en ait toujours parfaitement conscience et permettant, le cas échéant, au-delà des légitimes contrôles de sécurité et de productivité des salariés, d'établir le profil professionnel, intellectuel ou psychologique du salarié «virtuel».

Le contexte de la numérisation croissante au travail, avec les risques qui en découlent, suscite des questions sur la vie privée des travailleurs et sur les relations entre employeurs et travailleurs. Jusqu'où les actions des employeurs destinées à prévenir des risques potentiels pour la sécurité peuvent-elles aller sans remettre en cause les droits fondamentaux des travailleurs?

Au niveau national, les syndicats et les organisations d'employeurs de nombreux pays débattent et proposent de plus en plus des orientations, des politiques et des codes de bonnes pratiques sur la numérisation du lieu de travail et ils ont commencé à discuter de propositions visant à actualiser la législation relative à la protection des données et à la vie privée sur le lieu de travail. Il existe des exemples où les syndicats, malgré l'absence d'une négociation multiemployeurs sur la vie privée et l'utilisation des technologies, ont réussi à négocier avec les législateurs et les employeurs, ou ont gagné des batailles judiciaires pour défendre les droits des travailleurs à la vie privée et le droit d'être protégé contre les risques psychosociaux découlant d'une réglementation insuffisante ou d'une utilisation par la direction de technologies empiétant sur la vie privée des travailleurs. La Belgique en est un exemple notoire, avec en 2002 la convention collective nationale sur la protection de la vie privée des travailleurs (n° 81) concernant les contrôles sur les données électroniques relatives aux communications en ligne (des accords précédents couvraient des sujets comme la vidéosurveillance du lieu de travail), qui impose que l'information soit fournie au niveau individuel et collectif.

Sur les questions de vie privée, l'Accord central de base entre la Confédération des syndicats de Norvège (Landsorganisasjonen i Norge – LO) et la Confédération du commerce et de l'industrie de Norvège (Næringslivets Hovedorganisasjon – NHO) contient un accord sur les activités de surveillance dans les entreprises (avec des règles similaires à celles d'autres accords de base entre confédérations de partenaires sociaux). Cet accord prévoit une série

de conditions afin d'encadrer la mise en œuvre par l'employeur de mesures de contrôle et de surveillance en soulignant les principes d'objectivité et de proportionnalité. L'introduction de ces mesures doit faire l'objet d'une discussion avec les représentants des syndicats le plus tôt possible avant la mise en œuvre. Les salariés doivent être informés des mesures proposées avant leur mise en œuvre (de l'objectif de cette surveillance, de ses conséquences, etc.). Les représentants des syndicats doivent être consultés au sujet du traitement et de l'enregistrement des informations acquises par le biais de cette surveillance. L'accord mentionne également la loi sur le traitement des données personnelles. Si les dispositions de l'accord ne sont pas respectées avant la mise en œuvre des mesures, ces dernières peuvent être considérées comme illégales par un tribunal du travail.

En 2001, la Confédération des syndicats danois (Landsorganisationen i Danmark – LO) et la Confédération des employeurs danois (Dansk Arbejdsgiverforening – DA) ont adopté un accord de base relatif aux nouvelles initiatives de contrôle sur le lieu de travail. Il stipule que tout nouveau système ou mécanisme de contrôle sur le lieu de travail doit être annoncé au moins deux semaines avant d'être mis en place.

En Grèce, une convention collective générale nationale fait référence à la protection de l'intégrité du personnel, et prévoit que «les organisations d'employeurs ayant signé cet accord doivent avertir leurs membres des obligations des entreprises vis-à-vis de la protection des personnes pour tout ce qui concerne les questions de nature personnelle, afin de protéger l'intégrité personnelle des travailleurs».

En Allemagne, le Tribunal constitutionnel et le Tribunal fédéral du travail ont tranché en faveur de la position des syndicats selon laquelle toute surveillance «secrète», c'est-à-dire sans le consentement du travailleur, est une intrusion dans la vie privée de celui-ci.

Au niveau international, les syndicats se sont concentrés sur la question de la vie privée sur le lieu de travail. En novembre 2000, UNI Global Union a organisé une conférence à Bruxelles sur les questions juridiques et pratiques soulevées par le recours aux médias électroniques au travail. En se fondant sur les contributions à cette conférence, et sur l'expérience des entreprises et des syndicats qui ont déjà mis en œuvre des accords sur les «installations électroniques», UNI a rédigé un code de bonnes pratiques sur les droits en ligne au travail, visant ainsi à établir des critères internationalement reconnus qui constituent de «bonnes pratiques». Ce code comporte quatre parties:

- *La communication aux syndicats.* Les comités d'entreprise, les syndicats et leurs représentants devraient avoir le droit d'accéder et d'utiliser les installations électroniques de l'entreprise pour leurs propres fins, internes ou externes. Cela inclut le droit d'envoyer des informations pertinentes à tous les employés. Les employés devraient avoir le droit d'utiliser les installations électroniques de l'entreprise pour communiquer avec leurs

syndicats, leurs comités d'entreprise et leurs représentants. Cette partie du code cherche à étendre aux moyens électroniques de communication les dispositions relatives aux facilités accordées aux représentants des travailleurs contenues dans la convention (n° 135) et dans la recommandation (n° 143) de l'OIT concernant les représentants des travailleurs, 1971. Elle observe que la nature des communications a changé, et que les représentants des travailleurs dans des filiales d'une entreprise multinationale ont maintenant besoin de coopérer et de coordonner leur travail de façon transfrontalière. De plus, un nombre croissant de travailleurs font du télétravail, depuis chez eux ou depuis des centres éloignés, ou travaillent durant leurs déplacements.

- *La communication qui ne relève pas de l'entreprise.* Les employés devraient être autorisés à utiliser les installations électroniques de l'entreprise à des fins qui ne relèvent pas de l'entreprise, au niveau interne et externe, à condition que cela ne se fasse pas au détriment de leurs responsabilités professionnelles.
- *Le suivi et la surveillance des communications.* L'employeur doit s'engager à ne pas soumettre l'utilisation par ses employés des installations électroniques de son entreprise à un suivi ni à une surveillance clandestine. Les communications ne devraient faire l'objet d'une surveillance que si: elle est autorisée par la convention collective; l'employeur est légalement obligé de le faire; ou si l'employeur a des motifs raisonnables de croire qu'un employé a commis une infraction pénale ou une infraction disciplinaire grave. L'accès aux enregistrements de la surveillance et du suivi relatif à un employé individuel ne devrait se faire qu'en présence d'un représentant des syndicats ou d'un représentant choisi par l'employé. L'UNI déclare que ces dispositions prennent en compte plusieurs lois et directives européennes et internationales sur la vie privée au travail.
- *Les conditions d'utilisation des installations électroniques.* Le droit des employés d'utiliser les installations électroniques de l'entreprise devrait être subordonné à un certain nombre de conditions: les communications doivent être légales et ne pas inclure de déclarations diffamatoires ou calomnieuses; les installations électroniques des entreprises ne doivent pas être utilisées à des fins de harcèlement sexuel d'autres membres du personnel ou pour répandre des commentaires offensants ou intolérants; et l'employeur peut exiger un démenti lorsque des employés communiquent de façon interne ou externe, pour faire savoir que les opinions exprimées appartiennent uniquement à leurs auteurs et ne représentent pas l'avis de l'entreprise.

Dans de nombreux pays, les négociations collectives ne font que très peu référence (surtout au-dessus du niveau de l'entreprise individuelle) à la question de la protection de la vie privée ou du bien-être lié à la technologie sur le lieu

de travail, ni de façon générale ni en lien avec l'utilisation de technologies numériques. Mais il existe quelques exemples spécifiques dans une poignée de pays. En France, des politiques d'entreprise ont parfois été adoptées avec les organes représentatifs des travailleurs. C'est le cas du groupe Renault et de sa Charte de bon usage des technologies de communication et des ressources électroniques et numériques de 2001, qui a été adoptée par l'entreprise et par les représentants des salariés de son comité d'entreprise. Cette charte définit les règles qui régissent l'utilisation des ressources du groupe accessibles collectivement. Les négociations avec les syndicats au niveau de l'entreprise ont plus souvent porté sur d'autres aspects de l'utilisation des nouvelles technologies, notamment l'accès des représentants syndicaux et des membres des syndicats aux informations et aux ressources de l'entreprise en matière de communication. La signature d'accords de ce type s'est rapidement multipliée à partir de 2002 – surtout dans les grandes entreprises comme VediorBis (Randstad), EADS, Orange, BNF et COGEMA – en suivant les précédents établis, par exemple un accord signé chez Alstom en 2001, qui comprenait des dispositions sur l'accès des syndicats aux réseaux internes de communication de l'entreprise. En Espagne, il y a eu plusieurs négociations au niveau des entreprises dans les secteurs de la finance et des télécommunications, avec notamment un accord chez Ericsson.

La voie à suivre

Les syndicats, tout en faisant la promotion du bien-être des travailleurs et de leurs droits à la vie privée, peuvent aller plus loin en accordant la plus haute priorité aux sujets discutés ici.

L'une des approches pour prévenir les pires effets pourrait être de former les cadres afin qu'ils puissent identifier et gérer les risques entourant un mauvais usage de la technologie et ses conséquences psychosociales, et de leur donner accès aux ressources appropriées pour remédier aux causes et aux conséquences du problème. Tout comme les organisations d'employeurs, ils peuvent être amenés à agir par la perspective d'une législation. Les syndicats représentant le personnel technique et les cadres, ou représentant des secteurs comme les TIC et les télécommunications, tendent à plus s'intéresser au bien-être et aux questions de vie privée sur le lieu de travail. UNI Global Union et ses affiliés ont lancé des campagnes et fait la promotion de codes de bonnes pratiques ou de modèles d'accord. Vu le rythme et l'intensité du développement des technologies, les travailleurs et les syndicats sont confrontés à un cadre juridique incertain sur la surveillance numérique. Il est peu probable que des systèmes qui ne réussissent pas à trouver un équilibre entre les préoccupations des employeurs et celles des travailleurs, et qui ne peuvent pas tenir compte des circonstances individuelles sur le lieu de travail, servent au mieux les intérêts des employeurs ou des travailleurs.

Il faut de toute urgence réviser la position juridique relative à la surveillance numérique dans le nouveau monde du travail. Tant que les lacunes de la législation, et notamment l'absence de réglementation de l'économie à la demande, n'auront pas été comblées, la solution raisonnable pour tous les partenaires sociaux consiste à se mettre d'accord sur de bonnes politiques sur le lieu de travail, ou sur des codes de bonne conduite régissant les questions de surveillance numérique et de bien-être psychosocial. L'élaboration conjointe de politiques et de procédures entre syndicats – en tant que représentants des travailleurs – et employeurs peut contribuer à créer de la confiance entre les travailleurs et les dirigeants. Les principes ci-dessous établissent des bases permettant aux syndicats et aux employeurs de collaborer et de mettre en place de bonnes pratiques, en exprimant clairement le besoin des travailleurs d'être traités de façon équitable et de savoir à quoi s'en tenir.

Pour conclure, les auteurs proposent d'évaluer les politiques et les procédures au travail qui peuvent susciter des questions au niveau de la surveillance numérique et des nouvelles technologies sur le lieu de travail au moyen de la check-list suivante, qui sert de point de départ au dialogue social afin de remettre en cause la violence structurelle que ces technologies et ces nouvelles formes de répartition et de gestion du travail rendent possible. Bien que cette liste ne porte pas directement sur les problèmes rencontrés par les travailleurs des plateformes en ligne, ces directives devraient être remises dans le contexte d'autres politiques et dispositions, comme les procédures de réclamation et les procédures disciplinaires, et les accords de reconnaissance des syndicats, pour tout lieu de travail. Elle devrait inclure une préface contenant une déclaration générale donnant des explications et décrivant l'intention, par exemple que les objectifs de ces directives sont d'encourager les comportements responsables et les bonnes pratiques de gestion, ainsi que de sauvegarder la vie privée des travailleurs, leur autonomie et leur bien-être sur le long terme.

1. *L'ouverture.* Les travailleurs ont le droit de connaître les formes de surveillance numérique utilisées et leur objectif. Une surveillance numérique cachée ou l'utilisation des informations qu'elle produit peuvent détruire la confiance sur le lieu de travail.
2. *Le consentement.* Si les travailleurs doivent faire l'objet d'une forme particulière de surveillance, ils devraient avoir donné leur accord spécifiquement, soit dans une clause de leur contrat, soit dans un accord séparé.
3. *La consultation.* Il ne faut pas introduire de nouvelles formes de surveillance numérique sans respecter les normes de la procédure équitable. L'information ou la consultation des syndicats et/ou des travailleurs est le moyen le plus approprié pour garantir des politiques de surveillance numérique fonctionnelles et équitables.
4. *Les espaces privés.* Les travailleurs ne devraient pas vivre dans la peur à cause d'une surveillance numérique constante ni être constamment soumis à

cette surveillance. Il faudrait garantir à tous les travailleurs des espaces, des moyens de communication, et des périodes au cours de la journée durant lesquelles ils peuvent être sûrs de ne pas être surveillés.

5. *La proportionnalité.* Conformément aux principes de la Convention européenne des droits de l'homme, il faut trouver un bon équilibre entre l'objectif de la surveillance numérique et la protection de la vie privée, de la dignité et de l'autonomie des travailleurs. Cela implique que la surveillance doit correspondre à un objectif légitime, être nécessaire pour atteindre cet objectif, et être le moyen d'atteindre cet objectif le moins nocif pour les travailleurs.

Les syndicats, les employeurs et les gouvernements devraient également prendre des mesures pour veiller à ce que les travailleurs aient accès à des mécanismes de réclamation ou de résolution des différends pour résoudre les allégations d'abus, sans craindre des mesures de représailles, y compris l'inscription sur liste noire, le licenciement ou la détention, et puissent obtenir des dédommagements appropriés et des solutions efficaces en cas d'abus. Ces dispositions devraient garantir la disponibilité et le bon fonctionnement de mécanismes de plainte et de résolution des différends accessibles dans la pratique, rapides et à un prix abordable. Il faudrait prendre des mesures appropriées pour veiller, par les moyens judiciaires, administratifs, législatifs ou autres, à ce que les personnes concernées aient accès à des réparations efficaces, qui peuvent inclure des dédommagements, sans qu'elles se limitent à cela. En attendant les enquêtes ou la résolution de la plainte ou du différend, les dénonciateurs ou les plaignants devraient être protégés et les travailleurs devraient avoir accès à des procédures efficaces et rapides.

Références

- ADP (Automatic Data Processing). 2015. «Putting wearables to work – new technology could revolutionise the workplace», *ADP News*, 14 juillet. Disponible à l'adresse <<http://www.adp.co.uk/adp-news/latest-press-releases/enm/33537/1/putting-wearables-to-work-new-technology-could-revolutionise-the-workplace>>.
- AFL-CIO (Fédération américaine du travail et Congrès des organisations industrielles). 2016. «Our principles on the on-demand economy». Disponible à l'adresse <<http://www.aflcio.org/Issues/Jobs-and-Economy/Our-Principles-on-the-On-Demand-Economy>>.
- Ajana, B. 2013. *Governing through biometrics: The biopolitics of identity* (Basingstoke, Palgrave Macmillan).
- Ajunwa, I.; Crawford, K.; Schultz, J. 2017. «Limitless worker surveillance», *California Law Review*, vol. 105, n° 3 (à paraître). Disponible à l'adresse <<http://ssrn.com/abstract=2746211>>.
- Amoore, L. 2013. *The politics of possibility: Risk and security beyond probability* (Caroline du Nord, Duke University Press).

- AMT (Amazon Mechanical Turk). 2014. *Amazon Mechanical Turk Participation Agreement*. Disponible à l'adresse <<https://www.mturk.com/mturk/conditionsofuse>>.
- Angrave, D.; Charlwood, A.; Kirkpatrick, I.; Lawrence, M.; Stuart, M. 2016. «HR and analytics: Why HR is set to fail the big data challenge», *Human Resource Management Journal*, vol. 26, n° 1, pp. 1-11.
- Ball, K. 2010. «Workplace surveillance: An overview», *Labor History*, vol. 51, n° 1, pp. 87-106.
- ; Margulis, S. T. 2011. «Electronic monitoring and surveillance in call centres: A framework for investigation», *New Technology, Work and Employment*, vol. 26, n° 2, pp. 113-126.
- Beesley, C. 2016. «Email, phone and social media monitoring in your workplace: Know your rights as an employer» (US Small Business Administration – SBA). Disponible à l'adresse <<https://www.sba.gov/blogs/email-phone-and-social-media-monitoring-workplace-know-your-rights-employer>>.
- Berg, J. 2016. *Income security in the on-demand economy: Findings and policy lessons from a survey of crowdworkers*, Conditions of Work and Employment Series No. 74 (Genève, BIT).
- Bergvall-Kåreborn, B.; Howcroft, D. 2014. «Amazon Mechanical Turk and the commodification of labour», *New Technology, Work and Employment*, vol. 29, n° 3, pp. 213-223.
- Bernstein, E. 2012. «The transparency paradox: A role for privacy in organizational learning and operational control», *Administrative Science Quarterly*, vol. 57, n° 2, pp. 181-216.
- Bersin, J.; Mariani, J.; Monahan, K. 2016. «Will IoT technology bring us the quantified employee? The internet of things in human resources», 24 mai (Deloitte University Press). Disponible à l'adresse <<http://dupress.com/articles/people-analytics-internet-of-things-iot-human-resources/#end-notes>>.
- Bhave, D. P. 2014. «The invisible eye? Electronic performance monitoring and employee job performance», *Personnel Psychology*, vol. 67, n° 3, pp. 605-635. DOI: 10.1111/peps.12046.
- Bieler, A.; Lee, C.-Y. 2016. «Exploitation and resistance: A comparative analysis of the Chinese cheap labour electronics and high-value added IT sectors», *Globalizations*, vol. 1, n° 2, pp. 202-215. DOI: 10.1080/14747731.2016.1204698.
- Bodie, M. T.; Cherry, M. A.; McCormick, M. L.; Tang, J. À paraître. «The law and policy of people analytics», Saint Louis University Legal Studies Research Paper No. 2016/6, *University of Colorado Law Review*. Résumé disponible à l'adresse <<http://ssrn.com/abstract=2769980>>.
- Bogost, I. 2013. «Hyperemployment, or the exhausting work of the technology user», *The Atlantic*, 8 novembre. Disponible à l'adresse <<http://www.theatlantic.com/technology/archive/2013/11/hyperemployment-or-the-exhausting-work-of-the-technology-user/281149/>>.
- Bouchet, H. 2001. *La cybersurveillance des salariés dans l'entreprise* (Paris, Commission nationale de l'informatique et des libertés – CNIL).
- Braverman, H. 1998 [1974]. *Labor and monopoly capital: The degradation of work in the twentieth century* (New York, New York University Press).

- Brownstone, S. 2015. «Can Seattle launch a movement for a new kind of workers' union?», *The Stranger*, 11 novembre. Disponible à l'adresse <<http://www.thestranger.com/news/feature/2015/11/11/23134098/can-seattle-launch-a-movement-for-a-new-kind-of-workers-union>>.
- Brynjolfsson, E.; McAfee, A. 2011. *Race against the machine: How the digital revolution is accelerating innovation, driving productivity, and irreversibly transforming employment and the economy* (Lexington, MA, Digital Frontier Press).
- CE (Commission européenne). 2016a. «La Commission met à jour la réglementation de l'UE dans le domaine de l'audiovisuel et présente une approche ciblée des plateformes en ligne», communiqué de presse, 25 mai. Disponible à l'adresse <http://europa.eu/rapid/press-release_IP-16-1873_fr.htm>.
- . 2016b. «Marché unique numérique – La Commission met à jour la réglementation de l'UE dans le domaine de l'audiovisuel et présente une approche ciblée des plateformes en ligne», fiche d'information, communiqué de presse, 25 mai. Disponible à l'adresse <http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-16-1895_fr.htm>.
- Cederstrom, C.; Spicer, A. 2015. *The wellness syndrome* (Cambridge, UK, Malden, MA, Polity).
- Chan, J.; Pun, N. 2010. «Suicide as protest for the new generation of Chinese migrant workers: Foxconn, global capital, and the State», *The Asia-Pacific Journal*, vol. 8, n° 37/2, pp. 1-33. Disponible à l'adresse <<http://apjjf.org/-Pun-Ngai--Jenny-Chan/3408/article.pdf>>.
- ; —; Selden, M. 2013. «The politics of global production: Apple, Foxconn and China's new working class», *New Technology, Work and Employment*, vol. 28, n° 2, pp. 100-115.
- Cheney-Lippold, J. 2011. «A new algorithmic identity: Soft biopolitics and the modulation of control», *Theory, Culture & Society*, vol. 28, n° 6, pp. 164-181.
- Cherry, M. 2011. «A taxonomy of virtual work», *Georgia Law Review*, vol. 45, n° 4, pp. 954-1009.
- CISCO (Cisco Systems). 2013. «Productive and profitable: Taking the telework pledge». Disponible à l'adresse <<https://newsroom.cisco.com/feature-content?articleId=1152110>>.
- . 2016. «Global Mobile Data Traffic Forecast Update, 2015-2020», White paper, 1^{er} juin. Disponible à l'adresse <http://www.cisco.com/c/en/us/solutions/collateral/service-provider/visual-networking-index-vni/complete-white-paper-c11-481360.html?referring_site=RE&pos=1&page=http://www.cisco.com/c/en/us/solutions/collateral/service-provider/visual-networking-index-vni/mobile-white-paper-c11-520862.html>.
- Collins, C. 1991. «Bill would require notices when bosses snoop on employees», *LA Times*, 3 novembre. Disponible à l'adresse <http://articles.latimes.com/1991-11-03/business/fi-1400_1_employee-performance>.
- Colman, F. 2014. «Digital feminicity: Predication and measurement, materialist informatics and images», *Artnodes*, n° 14, pp. 1-17.
- Community Business. 2012. *The State of Work-Life Balance in Hong Kong Survey 2012* (Hong-kong). Disponible à l'adresse <http://www.communitybusiness.org/images/cb/publications/2012/WLB_report_infographic_2012_EN.pdf>.

- Confortini, C. C. 2006. «Galtung, violence, and gender: The case for a peace studies/feminism alliance», *Peace and Change: A Journal of Peace Research*, vol. 31, n° 3, pp. 333-367. Disponible à l'adresse <<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/pech.2006.31.issue-3/issuetoc>>.
- Demez, G. 2002. «La preuve en droit du travail: protection de la vie privée et nouvelles technologies – Du contremaître à la cybersurveillance», *Questions de droit social*, Formation permanente CUP, n° 56 (Liège, Formation permanente CUP).
- Division de la promotion de la femme des Nations Unies. 2005. *Gender equality and empowerment of women through ICT*, Women 2000 and beyond (New York). Disponible à l'adresse <<http://www.un.org/womenwatch/daw/public/w2000-09.05-ict-e.pdf>>.
- Estreicher, S.; Cherry, M. 2008. *Global issues in employment law* (St. Paul, MN, West Academic).
- Ford, M. 2015. *Rise of the robots: Technology and the threat of a jobless future* (New York, Basic Books).
- Frey, C. B.; Osborne, M. A. 2013. *The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation?*, Oxford Martin School Working Paper (Oxford). Disponible à l'adresse <<http://www.oxfordmartin.ox.ac.uk/downloads/academic/future-of-employment.pdf>>.
- Fuchs, C. 2014. *Digital labour and Karl Marx* (New York, Routledge).
- Galtung, J. 1969. «Violence, peace, and peace research», *Journal of Peace Research*, vol. 6, n° 3, pp. 167-191. Disponible à l'adresse <<http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/002234336900600301>>.
- Gandini, A. 2016. *The reputation economy: Understanding knowledge work in digital society* (Londres, Palgrave Macmillan).
- ; Pais, I.; Beraldo, D. 2016. «Reputation and trust on online labour markets: The reputation economy of Elance», *Work Organisation, Labour and Globalisation*, vol. 10, n° 1, pp. 27-43.
- Gantt, L. O. N. 1995. «An affront to human dignity: Electronic mail monitoring in the private sector workplace», *Harvard Journal of Law and Technology*, vol. 8, n° 2, pp. 345-425.
- Golden, L. 2011. *The effects of working time on productivity and firm performance: A research synthesis paper*, Conditions of Work and Employment Series No. 33 (Genève, BIT). Disponible à l'adresse <http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@travail/documents/publication/wcms_187307.pdf>.
- Hamblen, M. 2015. «Programs are used to weed out workers who raise premiums, one attorney says», *Computer World*, 19 juin. Disponible à l'adresse <<http://www.computerworld.com/article/2937721/wearables/wearables-for-workplace-wellness-face-federal-scrutiny.html>>.
- Haque, U. 2015. «The asshole factory», *Bad Words*, 21 avril. Disponible à l'adresse <<https://medium.com/bad-words/the-asshole-factory-71ff808d887c#az6gg7gds>>.
- Harter, J.; Agrawal, S.; Sorenson, S. 2014. «Most U.S. workers see upside to staying connected to work», *Gallup* (Economy), 30 avril. Disponible à l'adresse <<http://www.gallup.com/poll/168794/workers-upside-staying-connected-work.aspx>>.

- Hodson, T.; Schwartz, J.; van Berkel, A.; Winstrom Ottem, I. 2014. «The overwhelmed employee: Simplify the work environment», *Global Human Capital Trends 2014: Engaging the 21st-century workforce* (Westlake, TX, Deloitte University Press), pp. 97-104.
- Holts, K. 2013. «Towards a taxonomy of virtual work», *Work Organisation, Labour and Globalisation*, vol. 7, n° 1, pp. 31-50.
- Huws, U. 2013. «Working online, living offline: Labour in the internet age», *Work Organisation, Labour and Globalisation*, vol. 7, n° 1, pp. 1-11.
- . 2014. *Labor in the global digital economy: The cybertariat comes of age* (New York, Monthly Review Press).
- . 2015. «Réflexions sur l'avenir du travail: les services de main-d'œuvre en ligne ou l'externalisation ouverte: conséquences pour la santé et la sécurité au travail», Document de réflexion, Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA). Disponible à l'adresse <<https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/future-work-crowdsourcing/view>>.
- IDC (International Data Corporation). 2015. *Worldwide Quarterly Wearable Device Tracker*. Disponible à l'adresse <http://www.idc.com/tracker/showproductinfo.jsp?prod_id=962>.
- Jeske, D.; Santuzzi, A. M. 2015. «Monitoring what and how: Psychological implications of electronic performance monitoring», *New Technology, Work and Employment*, vol. 30, n° 1, pp. 62-78.
- Kilkelly, U. 2003. *Le droit au respect de la vie privée et familiale: un guide sur la mise en œuvre de l'article 8 de la Convention européenne des droits de l'homme*, Précis sur les droits de l'homme, n° 1 (Strasbourg, Conseil de l'Europe).
- Kravets, D. 2015. «Worker fired for disabling GPS app that tracked her 24 hours a day [Updated]», *Ars Technica*, 11 mai. Disponible à l'adresse <<http://arstechnica.com/tech-policy/2015/05/worker-fired-for-disabling-gps-app-that-tracked-her-24-hours-a-day/>>.
- Lindsay, G. 2015. «We spent two weeks wearing employee trackers: Here's what we learned», *Fast Co.exist*, 22 septembre. Disponible à l'adresse <<http://www.fastcoexist.com/3051324/we-spent-two-weeks-wearing-employee-trackers-heres-what-we-learned>>.
- Mance, H. 2016. «Telegraph installs then removes motion trackers from staff desks», *Financial Times*, 11 janvier. Disponible à l'adresse <<https://next.ft.com/content/48537dce-b88c-11e5-bf7e-8a339b6f2164>>.
- Marx, K. 1990 [1867]. *Capital: A critique of political economy* (Londres et New York, Penguin). Une version française est disponible à l'adresse <http://classiques.uqac.ca/classiques/Marx_karl/capital/capital.html>.
- McCarthy, J.; Minsky, M. L.; Rochester, N.; Shannon, C. E. 2006 [1955]. «A proposal for the Dartmouth summer research project on artificial intelligence, August 31, 1955», *AI Magazine*, vol. 27, n° 4, pp. 12-14. Disponible à l'adresse <<http://www-formal.stanford.edu/jmc/history/dartmouth/dartmouth.html>>.
- Moore, P.; Piwek, L. À paraître. «Regulating wellbeing in the brave new quantified workplace», *Employee Relations*, numéro spécial, *Workplace regulation, employment and the State*.

- ; —; Roper, I. 2016. *The quantified workplace: A study in self tracking and agility*, document de travail pour le projet 2015-2017 de la British Academy/Leverhulme (non publié).
- ; Robinson, A. 2016. «The quantified self: What counts in the neoliberal workplace», *New Media and Society*, vol. 18, n° 11, pp. 2774-2792.
- Moore, S. 2015. «Zero-hours and the electronic monitoring of homecare work: The de-commodification of working time?» Department of Human Resource Management en collaboration avec Marie Curie Changing Employment Research Seminar Series, document présenté à l'University of Strathclyde le 7 mai 2014. Résumé en anglais disponible à l'adresse <<http://www.changingemployment.eu/EventView/tabid/2901/articleType/ArticleView/articleId/3398/Seminar-Zero-hours-and-the-electronic-monitoring-of-homecare-work-the-de-commodification-of-working-time-Professor-Sian-Moore.aspx>>.
- Mulholland, K.; Stewart, P. 2013. «Workers in food distribution: Global commodity chains and lean logistics», *New Political Economy*, vol. 19, n° 4, pp. 534-558.
- Nield, D. 2014. «In corporate wellness programme, wearables take a step forward», *Fortune*, 15 avril. Disponible à l'adresse <<http://fortune.com/2014/04/15/in-corporate-wellness-programs-wearables-take-a-step-forward/>>.
- Nogueira, C. M. 2009. «Double workload: A study of the sexual division of labour among women telemarketing operators in Brazil», *Work Organisation, Labour and Globalisation*, vol. 3, n° 1, pp. 69-79.
- Olguin, D. O.; Waber, B. N.; Kim, T. J.; Mohan, A.; Ara, K.; Pentland, A. 2009. «Sensible organisations: Technology and methodology for automatically measuring organizational behavior», *IEEE Transactions on Systems, Man and Cybernetics, Part B: Cybernetics – Special Issue on Human Computing*, vol. 39, n° 1, pp. 43-55.
- ONS (Office for National Statistics, UK). 2016. «Part-timers contribute to strong growth in self-employment», 13 juillet. Disponible à l'adresse <<https://www.ons.gov.uk/news/news/parttimerscontributetostronggrowthinselfemployment>>.
- Pasquale, F. 2010. «Reputation regulation: Disclosure and the challenge of clandestinely commensurating computing», dans l'ouvrage publié sous la direction de S. Levmore et M. C. Nussbaum: *The offensive Internet: Speech, privacy, and reputation* (Harvard, Harvard University Press), pp. 107-123.
- Peaucelle, J. L. 2000. «From Taylorism to post-Taylorism: Simultaneously pursuing several management objectives», *Journal of Organizational Change Management*, vol. 13, n° 5, pp. 452-467.
- Plan international. 2010. *Parce que je suis une fille: la situation des filles dans le monde 2010. Nouvelles technologies et villes en mutation: risques et opportunités*. Disponible à l'adresse <http://www.planbelgique.be/sites/default/files/parce_que_je_suis_une_fille_la_situation_des_filles_dans_le_monde_2010_plan_international_-_rapport_complet.pdf>.
- PwC (Price Waterhouse Cooper). 2015. «People analytics: Unlocking the power of your workforce». Disponible à l'adresse <<http://www.pwc.co.uk/services/human-resource-services/human-resource-consulting/people-analytics.html>>.

- Rafnsdottir, G. L.; Gudmundsdottir, M. L. 2011. «EPM technology and the psycho-social work environment», *New Technology, Work and Employment*, vol. 26, n° 3, pp. 210-221.
- Regus. 2013. «A better balance index in Asia and Pacific». Disponible à l'adresse <<http://www.slideshare.net/REGUSmedia/13097-work-lifebalanceagencyv5>>.
- Ricardo, D. 1821. *On the principles of political economy and taxation* (Cambridge, UK, Cambridge University Press). Une version française est disponible à l'adresse <http://classiques.uqac.ca/classiques/ricardo_david/principes_eco_pol/ricardo_principes_1.pdf>.
- Rosenblat, A.; Kneese, T.; Boyd, D. 2014. *Workplace surveillance*, Data & Society Working Paper, Future of Work Project, Open Society Foundations (New York, Data & Society Research Institute).
- Rothstein, L. E. 2000. «Privacy or dignity? Electronic monitoring in the workplace», *New York Law School Journal of International and Comparative Law*, vol. 19 (1999-2000), pp. 379-412.
- Schumacher, S. 2011. «What employees should know about electronic performance monitoring», *ESSAI*, vol. 8, article 38, pp. 138-144. Disponible à l'adresse <<http://dc.cod.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1332&context=essai>>.
- Schwab, K. 2016. «The Fourth Industrial Revolution: What it means, how to respond», Forum économique mondial, 14 janvier. Disponible à l'adresse <<https://www.weforum.org/agenda/2016/01/the-fourth-industrial-revolution-what-it-means-and-how-to-respond/>>.
- Sheppard Mullin. 2016. «Could your bonuses and promotions soon be determined by wearable technology?», *The National Law Review*, 19 juillet. Disponible à l'adresse <<http://www.natlawreview.com/article/could-your-bonuses-and-promotions-soon-be-determined-wearable-technology>>.
- Silvey, T. F. 1956. «Impact of technological change upon jobs and labour relations», panel presentation at AFL-CIO National Headquarters, Washington, DC, 8-9 mai.
- . 1957. «Labour faces automation: It can be a blessing for everyone, if we use our heads and hearts!», *Surplus Record and Index Issue*, 28-30 janvier.
- . 1958. «A ball-point pencil: Is a computer?», *Computers and Automation*, février.
- Taylor, P.; Mulvey, G.; Hyman, J.; Bain, P. 2002. «Work organisation, control and the experience of work in call centres», *Work, Employment & Society*, vol. 16, n° 1, pp. 133-150.
- The Candidate*. 2016. «Women in Digital: A study into gender representation in today's thriving digital industry», 10 juin. Disponible à l'adresse <<http://www.thecandidate.co.uk/blog/archive/women-in-digital-a-study-into-gender-representation-in-today-s-thriving-digital-industry/>>.
- The Economist*. 2016. *Artificial intelligence: The return of the machinery question*, reportage spécial, 25 juin.
- The Week*. 2015. «The rise of workplace spying», 5 juillet. Disponible à l'adresse <<http://theweek.com/articles/564263/rise-workplace-spying>>.
- Tractica. 2016. *Enterprise wearable technology solutions*, livre blanc, en collaboration avec Enterprise Wearable Technology Summit East (Boulder, CO).

- UNI Global Union. 2000. *Droits en ligne au travail: code de conduite d'UNI Cadres* (Nyon, Suisse). Disponible à l'adresse <http://www.uniglobalunion.org/sites/default/files/attachments/pdf/OnlineRightsAtWork_FR-print.pdf>.
- . 2015. *Travail-Vie – Quinzaine de gestion: boîte à outils* (Nyon, Suisse). Disponible à l'adresse <<http://www.uniworklifemanagement.org/wp-content/uploads/sites/6/2016/09/WLM-toolkit-2016-FRENCH.pdf>>.
- Upwork. 2016. «How it works». Disponible à l'adresse <<https://www.upwork.com/i/howitworks/client/>>.
- Van Jaarsveld, D.; Poster, W. R. 2013. «Call centers: Emotional labor over the phone», dans l'ouvrage publié sous la direction de A. A. Grandey, J. M. Diefendorff et D. E. Rupp: *Emotional labor in the 21st century: Diverse perspectives on emotion regulation at work* (New York, Routledge), pp. 153-174.
- Wilson, H. J. 2013. «Wearables in the workplace», *Harvard Business Review*, septembre. Disponible à l'adresse <<http://hbr.org/2013/09/wearables-in-the-workplace/ar/1>>.
- Zittrain, J. 2008. «Ubiquitous human computing», *Philosophical Transactions of the Royal Society A*, vol. 366, n° 1881, pp. 3813-3821.

Risques psychosociaux, stress et violence dans le monde du travail

2016 / VOLUME 8 / NUMÉRO 1-2

La prévention des risques psychosociaux et du stress lié au travail
Valentina Forastieri

**Les risques psychosociaux et la violence dans le monde du travail:
une perspective syndicale**
Jane Pillinger

**Violence dans le monde du travail en France: tentative de diagnostic
des cibles vulnérables**
Sandrine Laviolette

**Le travail flexible et le télétravail dans le contexte de la numérisation
et de la santé au travail**
Elke Ahlers

**Les impacts psychosociaux actuels des changements technologiques
sur le lieu de travail, et la réponse des syndicats**
Pav Akhtar et Phoebe Moore

JOURNAL INTERNATIONAL
DE RECHERCHE SYNDICALE

ISSN 2076-9830