



Le Journal des RPS

Une collaboration entre la Carsat Midi-Pyrénées et le Groupe des Intervenants partenaires en prévention des RPS

Numéro 6
2^{ème} semestre 2016

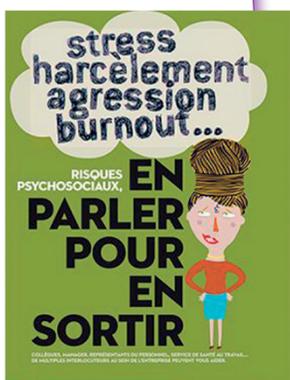
Harcèlement : une forme de violence

Faire la différence entre harcèlement et violence

Le harcèlement, moral ou sexuel, est un délit au sens juridique. C'est une forme de violence qui cause un préjudice le plus souvent individuel. Il est provoqué par des propos ou comportements répétés envers les salariés. Le harcèlement moral et sexuel est interdit et réprimé par le Code du travail et le Code pénal.

La violence est un danger qui peut générer un risque de souffrance et des situations de harcèlement. Il s'agit de comportements hostiles, d'incivilités, d'agressions physiques et verbales (insultes, menaces) et de conflits entre salariés. Ces situations doivent être appréhendées dans le cadre de l'approche prévention des risques psychosociaux, soit :

- Evaluer les expositions aux situations de violences en recherchant les causes organisationnelles (exigences du poste, rythme de travail, pratiques managériales, changements) et relationnelles (individu et organisation du collectif)
- Mettre en place des actions de prévention et mesurer leurs effets
- Informer et former tous les salariés pour repérer ces comportements et leurs causes
- Mettre en place des dispositifs d'alerte, en plus du droit des DP/CHSCT
- Prévoir, en cas de risque avéré, les actions hiérarchiques immédiates, de médiation et d'enquête.



Face à la violence, l'approche prévention des risques professionnels a ses principes, son vocabulaire et ses méthodes

De nombreuses entreprises de la région connaissent des situations qu'elles nomment d'emblée par le terme juridique harcèlement. Plusieurs approches sont bien-sûr possibles : l'intervention hiérarchique avec des solutions négociées, l'intervention d'un médiateur pour trouver des solutions qui conviennent aux deux parties, l'intervention médicale qui prend en charge la souffrance, l'intervention juridique en vue d'une reconnaissance de la victime... Par l'approche prévention, on recherchera des causes dans les situations de travail, afin de



comprendre le mécanisme organisationnel et apporter des solutions aux niveaux de conditions de travail, des modes de relations et de l'organisation.

Quelques exemples de facteurs qui génèrent des situations conflictuelles, de violences, et qui peuvent, sans régulation au sein de l'entreprise, conduire à des situations de harcèlement :

Selon l'analyse d'un accident du travail, une salariée arrive plus tard que ses collègues après son circuit de livraison. Son déplacement est plus long en temps et kilomètres, elle respecte le temps de pause lors de ce déplacement et rend plus de services aux clients. Irrités par son comportement, ses collègues ne lui laissent pas sa place (sa chaise) à chaque retour au bureau et l'insultent de manière répétée.

D'autres exemples mettent en évidence des contextes organisationnels : l'imprécision de rôle, l'utilisation inadéquate des compétences, des non-dits, des règles confuses et contournées, des changements organisationnels avec intensification du travail.

C'est en analysant les événements liés aux RPS que l'on parvient à identifier ces mécanismes de réactions humaines dans un contexte organisationnel propice à des désaccords, des sentiments d'injustice et l'adaptation même déviante de salariés pour effectuer leur travail.

Sandrine KOENIG
Psychologue du travail
Carsat Midi-Pyrénées

Quand la violence devient la règle

Une entreprise confrontée à des signaux d'alerte répétés au sein d'une équipe a décidé de solliciter un consultant externe pour réaliser une évaluation de la situation.

Une zone de non-droit

Tous les salariés entendus ont décrit ces violences, qu'ils soient victimes, témoins, ou auteurs. Le diagnostic a révélé une véritable culture violente, l'équipe étant devenue une zone de non-droit, avec des violences morales (manque de politesse, moquerie, insulte, insinuation, isolement, critique du travail, brimade, menace, intimidation) et des transgressions (non-conformité aux règles et procédures, insubordination, vols répétés impliquant presque tous les salariés).

La violence est devenue le mode de contrôle social du groupe

Les règles transgressives sont devenues les règles dominantes, en lieu et place des règles habituellement opérantes et protectrices dans un lieu de travail. L'intégration dans le groupe suppose d'être soi-même violent, ou d'adhérer aux transgressions pour se montrer solidaire. Ne pas transgresser équivaut au risque d'être l'objet de représailles. Quant à révéler

ou dénoncer les faits, le risque est encore plus grand.

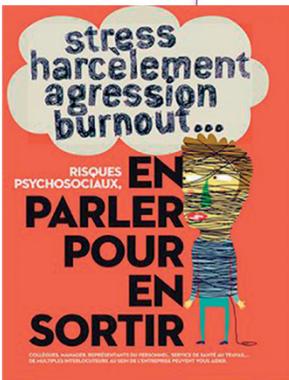
Des noyaux de leaders changeants

Deux noyaux de leaders violents ont été identifiés au moment de l'évaluation, mais les membres de ces noyaux ne sont pas permanents. Il arrive qu'un membre du clan soit exclu et remplacé par quelqu'un d'autre, selon les intérêts à servir. Il n'y a pas de solidarité au sein du clan, seulement l'exercice de la domination.

Loin des idées reçues...

Cet exemple montre à quel point les violences internes et le harcèlement dépassent largement les cas stéréotypés du harceleur pervers et de la victime fragile. Sans démarche de prévention, un collectif de travail peut basculer dans la violence, en souffrir et ne plus savoir comment en sortir. Une action fondamentale de prévention des violences consiste à sensibiliser en continu l'ensemble des salariés pour faire évoluer les représentations, les comportements et libérer la parole.

Nathalie BARDOUIL
Docteur en Psychologie
L.A. Conseils



Idées reçues

1. Si on n'en parle pas, ça n'existe pas !

FAUX, car 22 % des salariés déclarent être confrontés au travail à des comportements hostiles (2010, Sumer). Entre 2003 et 2010, ce chiffre progresse avec 1,2 millions de salariés de plus.

Selon Eurofound, Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, l'exposition au harcèlement et à la violence physique est supérieure en France par rapport aux 27 pays européens. Consultez cette publication : http://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_files/pubdocs/2010/54/en/1/EF1054EN.pdf

2. Cela concerne plus souvent les femmes !

FAUX et VRAI, l'évolution des comportements hostiles subis concerne aussi bien les femmes que les hommes (Sumer, 2010). 20% des femmes actives ont fait face à une situation de harcèlement sexuel au cours de leur vie professionnelle (2014, enquête du Défenseur des droits).

3. Dès qu'on critique le travail de quelqu'un, on est accusé de harcèlement !

VRAI et FAUX, le harcèlement est parfois invoqué à tort dans des situations qui relèvent de conflits. Les managers ont peur de ces accusations. Toute plainte révèle une souffrance, même si ce n'est pas du harcèlement, il y a toujours un problème à identifier et à traiter.

Pour approfondir

- Stress, agression, burnout, harcèlement au travail... En parler pour en sortir : <http://www.inrs.fr/publications/essentiels/risques-psychosociaux.html>
- Harcèlement et violence interne, ce qu'il faut retenir : <http://www.inrs.fr/risques/harcelements-violences-internes/reglementation.html>
- Documents pour le médecin du travail. Approche pluridisciplinaire du harcèlement moral, TF 113, 2002 : <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=TF%20113>
- J'ai mal au travail. Stress, harcèlement moral et violences, DVD vidéo témoignages 2004 : <http://www.youtube.com/embed/M9QATobUgPM?rel=%27%27%20frameborder=%27%27%20allowfullscreen>
- Les résultats de l'enquête Sumer : www.inrs.fr/dms/inrs/CataloguePapier/DMT/TI-TF-201/tf201.pdf



« Prévenir ensemble les risques professionnels »

« Le Journal des RPS », bulletin semestriel - n°ISSN : en cours
Publication : Carsat Midi-Pyrénées
Contact : communication@carsat-mp.fr
Conformément aux articles 39 et suivants de la loi n° 78-17, toute personne peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations la concernant. S'adresser à : M. Caussade, correspondant à la protection des données - Carsat Midi-Pyrénées, 2 rue Georges Vivent, 31065 Toulouse Cedex 9.