La violence sur le lieu de travail

Raili Perimäki-Dietrich*

Les rapports de recherche indiquent que les multiples formes de violence au travail - qui ont longtemps été minimisées - constituent un problème croissant dans la vie professionnelle. Les statistiques et les procédures d'enregistrement fiables font toutefois défaut. Ce constat figurait déjà dans les lignes directrices de la Commission sur la violence au travail¹ de 1996, lesquelles se fondaient sur des enquêtes menées dans plusieurs Etats membres. Les relevés d'Eurostat font en outre ressortir que peu de victimes rapportent les faits de violence, en particulier lorsqu'il s'agit de formes de violence psychologique telles que les menaces ou le harcèlement. Les problèmes culturels et linguistiques, le manque de conscience et de connaissances spécialisées et les préjugés compliquent encore l'approche du phénomène. Il est temps de s'attaquer à toutes les formes de violence et d'agir afin de prévenir les conséquences négatives pour la santé et la sécurité des travailleurs.

Les activités de la Commission et du Parlement

A la demande du Comité consultatif de la Commission, un avis sur la violence au travail a été rédigé au sein d'un groupe de travail et adopté en plénière en novembre 2001. Dans cet avis, toutes les parties s'accordent à dire que la violence sur le lieu de travail, sous toutes ses formes, représente un risque pour la santé et la sécurité. Ces situations à risques sont comparables à celles induites par les risques chimiques et sont, de ce fait, couvertes par la directive-cadre 89/391/CEE. Les employeurs sont ainsi tenus d'évaluer, d'analyser et de prévenir ces facteurs de risques afin de protéger les travailleurs en toutes circonstances. Il est, dès lors, essentiel d'élaborer des dispositions légales appropriées et adaptées aux mutations de la vie professionnelle et de faire en sorte qu'elles soient transposées en droit national, appliquées et contrôlées.

Le groupe de travail du Comité consultatif a défini la violence comme "une forme de comportement négatif ou d'action, dans les relations entre deux personnes ou plus, caractérisée par une agressivité, parfois répétée, parfois sporadique, qui a des effets négatifs sur la sécurité, la santé et le bien-être des travailleurs sur le lieu de travail".

Dans son avis, le groupe de travail demande à la Commission "d'élaborer une ligne directrice qui parte de la définition du phénomène sous toutes ses diverses manifestations et de la détermination des facteurs de risque que l'employeur est tenu d'évaluer conformément aux dispositions de la directive-cadre. A cet égard, il serait utile de proposer un modèle pour l'évaluation de ce risque spécifique qui intègre

le modèle d'évaluation général. Cette ligne directrice devrait être basée sur une approche essentiellement préventive, et indiquer, par conséquent, des mesures visant à prévenir le phénomène (...). Il conviendrait par conséquent de prendre en compte les conditions de travail, l'organisation du travail, la promotion d'un bon climat de travail et d'une collaboration étroite entre les partenaires sociaux. Il serait particulièrement utile de mettre au point des programmes de formation à l'intention des dirigeants et des travailleurs afin de les sensibiliser au phénomène et de définir les comportements à adopter à l'égard des victimes de la violence. En fait, même s'il convient de privilégier les mesures préventives, celles-ci devraient également s'accompagner d'une forme d'assistance psychologique ou autre aux victimes".

Parallèlement au travail du Comité consultatif, le Parlement européen a adopté, en septembre 2001, une résolution² fondée sur un rapport sur le harcèlement au travail³. Le rapport signale que le problème du harcèlement au travail n'est pas traité avec le sérieux nécessaire, qu'il est souvent sous-estimé et que des dispositions légales n'existent que dans quelques Etats membres. Il faut développer davantage la prévention systématique et à long terme et vérifier si des initiatives juridiques sont nécessaires en matière de prévention des risques pour protéger les conditions de travail, y compris contre le harcèlement moral. Le Parlement demande à la Commission de mettre au point une véritable stratégie communautaire pour la protection de la santé et de la sécurité au travail et de clarifier, voire d'étendre le champ d'application de la directive-cadre. Les risques tels que le harcèlement moral doivent être couverts, les obligations des employeurs doivent être précisées et étendues. La Commission est invitée à présenter, dans un Livre vert, une analyse

* SAK, Finlande

Raili Perimäki a présidé le Groupe de travail ad hoc du Comité consultatif sur la violence au travail

¹ R. Wynne, N. Clarkin, T. Cox, A. Griffiths, *Guidance on the prevention of violence at work*, Commission européenne, DG V, Emploi et affaires sociales, Luxembourg, 1997.

² Résolution du Parlement européen sur le harcèlement au travail (2001/2339(INI)).

³ *Rapport sur le harcèlement au travail*, 16 juillet 2001, (A5-0283/2001), Rapporteur: Jan Andersson.

détaillée de la situation en matière de harcèlement sur le lieu de travail ainsi qu'un programme d'action fondé sur cette analyse.

Dans sa stratégie sur la santé et la sécurité publiée en mars 2002, la Commission européenne constate que l'augmentation des maladies et des problèmes psychosociaux menace la santé, la sécurité et le bien-être des travailleurs. Elle reconnaît que les diverses formes de harcèlement moral et de violence sur le lieu de travail nécessitent une action législative. Dans son programme d'action pour mettre en œuvre la stratégie, il faudrait que la Commission établisse des mesures concrètes accompagnées d'un plan de mise en œuvre afin de prévenir la violence sur le lieu de travail.

Les formes d'apparition de la violence

La violence se manifeste sous des formes multiples : agression physique exercée par des personnes à l'extérieur ou à l'intérieur de l'environnement de travail, violence psychique et harcèlement sexuel. Toutes ces formes exigent des approches, des méthodes, des actions et des interventions différentes et ce, tant pour prévenir que pour régler les problèmes qui se posent concrètement sur le lieu de travail, tant en termes de politiques et de procédures d'application que de dispositions législatives.

Il est aisé de s'accorder sur la définition et la nécessité d'agir quand il est question de **violence physique et corporelle de la part de personnes externes à l'entreprise**. On peut identifier les professions et activités à risques. Les obligations des employeurs sont faciles à déterminer et à appliquer. Par exemple, il est possible de mettre en œuvre des mesures techniques, de réduire les risques inhérents à l'organisation du travail, de former les collaborateurs ou de limiter au strict minimum le travail isolé.

Les enquêtes révèlent toutefois d'importants manques dans la pratique et de grandes différences entre les Etats membres. La probabilité de la violence est très rarement, voire jamais, incluse dans les analyses des risques. Le devoir d'information et de formation des travailleurs est fortement négligé par les employeurs. Une enquête finlandaise fait état de plaintes émanant des travailleurs de l'industrie hôtelière selon lesquelles leurs droits fondamentaux seraient bafoués, comme par exemples :

- pouvoir fuir en cas de violence grave;
- rechercher de la protection;
- donner l'alerte et appeler à l'aide;
- enregistrer les incidents sur vidéo;
- suivre une formation continue (exercices pratiques).

Les conséquences sanitaires d'une exposition à la violence au travail ne peuvent en aucun cas être négligées. De nombreux travailleurs sont soumis chaque jour à un stress énorme dû à la peur et sont souvent exposés à des menaces. Cet état de peur permanent et d'exposition au danger peut mener les travailleurs à ne trouver d'issue que dans la démission. Les sentiments de crainte mènent à long terme à des problèmes physiques et psychosomatiques, qui peuvent entraîner une incapacité de travail. Les menaces de violence constituent en soi déjà un risque pour la santé, elles devraient être prises en considération dans les analyses. Les contrats de travail temporaires et la précarité empêchent les travailleurs de revendiquer leurs droits et de s'exprimer par crainte pour leur emploi. Tous les travailleurs devraient, en outre, avoir droit à un debriefing (gestion de crises) après avoir été exposés à des menaces ou à une situation de violence.

La **violence psychique sur le lieu de travail** peut prendre la forme d'intimidation, de harcèlement moral ou de comportements négatifs. Ces situations sont encore niées ou qualifiées de problèmes personnels. Le rapport du Parlement sur le harcèlement au travail et l'avis du Comité consultatif montrent que de nombreuses actions sont encore nécessaires pour identifier et traiter correctement ce phénomène.

Il est certain que les bouleversements constants dans la vie professionnelle favorisent les cas de harcèlement moral. Comme l'indiquent les enquêtes, on peut citer parmi les facteurs favorisant le développement du harcèlement : le stress, le manque de personnel, les contrats de travail atypiques, l'amoncellement du travail, la mauvaise gestion et les structures hiérarchiques inadaptées, ainsi que la méconnaissance du déroulement des formes que revêt le harcèlement. D'après la dernière étude de la Fondation de Dublin menée à l'échelon communautaire, 9% des travailleurs (12 millions de personnes) sont victimes de harcèlement. Il y a de grandes différences entre les Etats membres et entre les secteurs. Il faut en tenir compte pour les mesures préventives pratiques.

L'imagination ne connaît pas de limites dès qu'il est question de formes de harcèlement. Celui-ci n'est pas seulement moral; il peut aussi être physique ou sexuel, ou le tout ensemble. Il n'est donc pas possible de décrire une fois pour toutes les situations, ni d'exclure des comportements. Ce qui est décisif, c'est l'effet sur l'individu.

De bonnes connaissances spécialisées sont nécessaires pour aborder les situations concrètes de harcèlement sur le lieu de travail. De nombreux documents

décrivent le processus d'intimidation sur le lieu de travail mais ne sont pas d'une grande aide pour régler les problèmes sur le terrain. Il nous faut disposer de méthodologies précises. Des lignes directrices sont nécessaires pour prévenir mais aussi résoudre les cas de harcèlement. Afin de se donner les moyens de faire face efficacement à ces situations, la collaboration multidisciplinaire entre les différents acteurs (employeurs, syndicats, instituts de protection de la santé au travail et organismes d'inspection) est indispensable. Elaborer des règles internes représente aussi une avancée.

L'inspection du travail et la médecine du travail jouent souvent un rôle clé dans l'aide aux travailleurs. De nombreuses erreurs peuvent être commises lors de la résolution des cas de harcèlement. La victime peut être marquée pour le reste de sa vie professionnelle et le harceleur peut devenir la prochaine victime. Il est préoccupant de voir que les inspecteurs du travail ne disposent pas des connaissances spécialisées suffisantes et que tous les travailleurs ne sont pas pris en charge par la médecine du travail. La formation à la protection de la santé et de la sécurité au travail dans l'UE affiche de très grandes différences entre les Etats membres. Les connaissances techniques ne permettent pas d'aborder les cas de harcèlement de manière satisfaisante.

La résolution des cas de **harcèlement sexuel** est encore plus difficile. On ne peut toutefois pas fermer les yeux devant ce phénomène. C'est un problème grave qui concerne les deux sexes. Cette situation est bien décrite et définie dans la directive sur l'égalité des chances entre hommes et femmes (2000/78/EC). Le rapport du Parlement européen prend lui aussi ces problèmes en considération et invite la Commission à tirer les conséquences qui s'imposent.

Les missions des autorités de contrôle

Les obligations légales des employeurs doivent être mieux contrôlées, et des sanctions doivent être prises en cas de négligence. Les employeurs doivent agir de façon préventive, comme la directive-cadre le stipule. Ils jouent un rôle de premier plan.

Les responsabilités des autorités de protection du travail sont les suivantes :

- développer des méthodes d'action sur le lieu de travail;
- développer des lignes directrices;
- contrôler l'application des lois;
- apporter une aide consultative et un soutien aux employeurs, aux entreprises et aux victimes de la violence;

- diffuser les bonnes pratiques;
- développer des méthodes d'enregistrement et collecter des statistiques fiables;
- appliquer les sanctions.

Conclusion

Il est nécessaire de développer des lignes directrices communes pour traiter la violence au travail et d'examiner la situation juridique tant au niveau national qu'à l'échelon communautaire. Les travailleurs de tous les Etats membres doivent jouir des mêmes droits et d'une même protection.

Il reste encore beaucoup à faire pour résoudre les problèmes créés par les diverses formes que revêt la violence au travail. A mon avis, une étroite collaboration est nécessaire au niveau national avec les partenaires sociaux afin de résoudre les problèmes sur le terrain. De leur côté, les autorités chargées de la protection sur le lieu de travail doivent développer la coopération avec la médecine du travail.

La violence sur le lieu de travail représente une menace croissante pour laquelle on paie un lourd tribut économique et social. C'est un problème qui doit être traité à la source à l'aide de mesures préventives dont l'UE doit prendre l'initiative. ■