

VIOLENCES INTERNES AU TRAVAIL



Ce qu'il faut retenir

Tensions, brimades, insultes, des relations de travail qui se détériorent... Si agir rapidement pour mettre un terme aux agissements hostiles au sein de l'entreprise est prioritaire, il faut également les prévenir. Pour ce faire, l'employeur doit notamment rechercher ce qui peut dans l'organisation, l'environnement et les relations de travail engendrer ces actes de violences internes.

Les violences internes correspondent non seulement à des situations de harcèlement moral ou sexuel mais également à des situations de conflits exacerbés entre collègues, équipes de travail...

Harcèlement : des spécificités à repérer

Le harcèlement moral se caractérise par la répétition d'agissements hostiles qui ont pour but ou conséquence une dégradation des conditions de travail susceptible d'affecter la dignité, la santé et le devenir professionnel de la personne. Il peut être une pratique individuelle. Il peut s'agir également d'une pratique plus organisée, s'inscrivant dans une politique de gestion de l'entreprise.

Tout conflit interne, tout désaccord non réglé dans le travail ne doit donc pas être systématiquement assimilé à du harcèlement.

Rappelons que les harcèlements moral et sexuel sont interdits et réprimés par le Code du travail et le Code pénal.

Des conséquences non négligeables

Pris isolément, certains de ces agissements semblent parfois sans conséquences. Mais leur répétition au quotidien peut affecter gravement les salariés et avoir des répercussions importantes sur leur santé physique et psychologique. Ils peuvent également dégrader le climat social de l'entreprise.

Prévention et gestion des cas de violences internes

L'employeur doit assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses salariés au travail. Il a pour obligation d'évaluer les risques, parmi lesquels ceux de harcèlement ou de violences internes, et tenter de les prévenir le plus en amont possible. Pour cela, il doit privilégier une démarche de prévention collective, la même que celle décrite pour les risques psychosociaux. Elle doit être mise en œuvre avec l'implication de la direction, de l'encadrement, des ressources humaines et des représentants des salariés. Elle s'attache à agir sur l'organisation du travail, le management, les modes relationnels, la répartition des tâches, la clarification des rôles de chacun...

Pour des situations urgentes, des réponses plus rapides sont à proposer aux salariés en difficulté. L'employeur prendra ainsi en compte le plus tôt possible les plaintes avérées, afin de mettre un terme aux agissements hostiles et d'apporter un soutien aux salariés affectés. Il s'agit d'éviter que leur santé ne se dégrade, et, autant que possible, de leur permettre de se maintenir en poste.

Exemples d'exposition aux risques et facteurs de risque

Propos désobligeants, insinuations, humiliations ou brimades, insultes, comportements à connotation sexuelle, actes violents, critiques injustifiées, mise au placard... La liste des violences internes qui peuvent prendre place au sein de l'entreprise est longue. Ces violences internes peuvent être exercées par une personne ou un groupe de personnes, détentrice(s) ou non d'une autorité hiérarchique, à l'encontre d'un ou plusieurs salarié(s).

En France, 22 % des salariés estiment être l'objet de comportements hostiles ou ressentis comme tels dans le cadre de leur travail (enquête SUMER 2010). Ce chiffre est en augmentation par rapport à celui de 2003 (16 %).

Il n'existe pas de profil type des auteurs ou des victimes des différents types de violences internes qui se produisent au sein de l'entreprise. Néanmoins, on constate que :

- l'auteur des agissements est souvent bien intégré dans l'entreprise, où il se sent suffisamment en confiance pour trouver des justifications à son action.
- contrairement à une opinion répandue, les victimes ne sont pas forcément des personnes fragiles. Homme ou femme, jeune embauché(e), cadre nouvellement promu ou ancien... Personne n'est à l'abri d'agissements hostiles dans son entreprise.

Cas d'un salarié dans une entreprise de service

«Une semaine après mon arrivée dans le service, mon supérieur m'a dit qu'il n'était pas d'accord avec ma mutation. Alors, progressivement, j'ai vu ma charge de travail augmenter. À chaque fois, il me demandait de reprendre mon travail. Il répétait sans cesse que je n'étais pas à la hauteur. Quand je lui ai dit que ça ne pouvait plus durer, il ne m'a plus adressé la parole, communiquant uniquement par notes. Les personnes de mon équipe n'avaient pas le droit de venir me consulter. À ce régime-là, j'ai tenu un an avant de tomber malade.»

Il s'agit d'un cas authentique de harcèlement moral : un supérieur hiérarchique « s'acharne » à mener une vie d'enfer à un salarié pour tenter de le décourager, de le faire partir, par exemple pour récupérer le poste pour y mettre quelqu'un de son choix. Il le dissuade de parler de la situation et réussit finalement à le faire craquer. Le salarié, après avoir lutté, finit par s'effondrer.

Facteurs de risque

Les dysfonctionnements ou les problèmes organisationnels dans l'entreprise peuvent conduire à une dégradation des relations de travail entre les salariés et engendrer des tensions. Quand elles ne sont pas gérées, ces tensions dégénèrent parfois en violence. L'absence de soutien social, de solidarité, de contre-pouvoir dans l'entreprise joue également un rôle, à la fois sur la survenue de ces violences et sur la capacité des salariés à y faire face.

L'enquête SUMER 2010 met en évidence un risque plus élevé d'être exposé à des comportements hostiles au travail (ou ressentis comme tels) lorsque certaines caractéristiques de l'organisation du travail sont dégradées :

- ne pas pouvoir faire correctement son travail,
- manquer d'autonomie, de marges de manœuvre,
- subir des contraintes de rythmes ou d'horaires de travail.