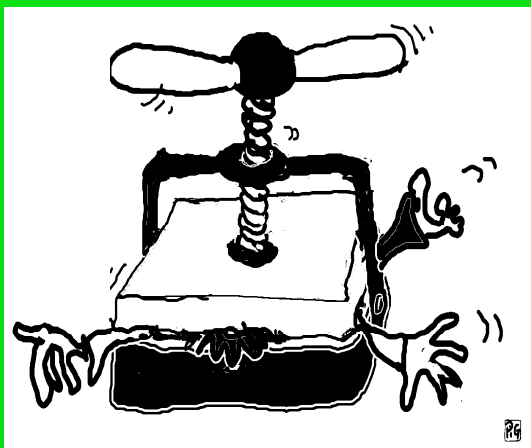


Le stress, l'augmentation de la charge de travail, la mise en compétition des salariés d'un même service, la fixation d'objectifs inatteignables, ou encore des comportements managériaux vexatoires (harcèlement, propos injurieux, mise à l'écart délibérée, appel à domicile...), la liste est longue des causes du mal-être et de la violence subis au travail.

J'ai Mal

dans Mon Travail

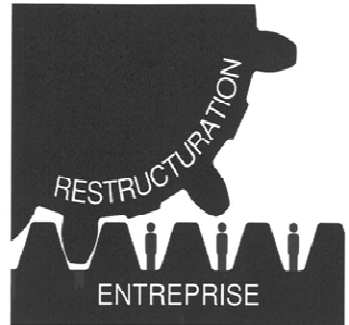


Fédération National SUD santé sociaux
70 rue Philippe de Girard 75018 Paris
Tel :01 43 85 00 Fax :01 43 49 28 67
www.sud-sante.org

Septembre 2011

L'origine des souffrances au travail

Notre secteur subit des restrictions budgétaires depuis de nombreuses années. Sans scrupule les gouvernements et les employeurs sont à la recherche de toujours plus de profits. Ils s'appuient pour cela sur un chômage de masse, imposent des bas salaires, la précarité, des cadences infernales, des gains de productivité, restructurent, réorganisent, cassent les équipes.....et instaurent des techniques de management qui mènent le ou la salarié-e jusqu'à l'épuisement .



L'intensification du travail:

La souffrance et l'exploitation au travail sont liées à une politique d'organisation du travail basée sur la baisse des coûts, les restrictions budgétaires et les nouvelles lois qui introduisent la marchandisation du secteur sanitaire et médico-social. Elles ne sont pas dues aux fragilités psychologiques individuelles des salarié-es.

Depuis plusieurs années, l'objectif national de dépenses de l'assurance maladie (ONDAM) et le Projet de Loi de Financement de la Sécurité Sociale (PLFSS) sont votés à la baisse par l'assemblée nationale. La Loi Hôpital Patient Santé Territoire (HPST dite « Bachelot ») qui régit l'organisation de notre système de santé et médicosocial public et associatif contient toutes les dispositions à même de le détruire en basculant le maximum d'activités hospitalières et médico-sociales vers le secteur lucratif, en réduisant les coûts des activités du public et du secteur non lucratif et en mettant en concurrence les établissements.

Les conséquences directes: plans d'économies locaux, fermetures d'activités et d'établissements, regroupements et fusions, restructurations des services.

Concrètement et au quotidien cela signifie: licenciements, non remplacement de tous les départs en retraite, diminution d'effectif, non remplacement des absences, non respect de la réglementation du travail, augmentation de la charge de travail.

⇒ **Nous devons être rentables et faire plus avec moins, faire vite et bien!**

Ce qui est impossible, sans entraîner des souffrances psychologiques et physiques qui accentuent l'usure professionnelle.



L'intensification du travail ne cesse de réclamer plus de tâches et de contraintes inconciliables à assumer en étant moins et en moins de temps : quantité, qualité, sécurité, hygiène, encadrement des stagiaires et des contractuel·les. Ces injonctions paradoxales conduisent à la perte du sens du travail. Nos métiers basés sur le soin, l'accueil, l'écoute et l'accompagnement sont mis à mal

⇒ **Les salarié·es, conscient·es, de la déshumanisation des prises en charges, culpabilisent et éprouvent une souffrance éthique incontestable.**

Les techniques de gestion du personnel et de management, un outil pour exploiter davantage!

Précariser les emplois:

La précarisation des emplois s'accélère et fragilise les capacités d'opposition. Comment s'opposer efficacement quand une partie de l'équipe est composée de salarié·es sur des emplois précaires (CDD, CUI-CAE) qui risquent de perdre leurs emplois, si ils et elles n'obéissent pas? Ce sont d'ailleurs eux qui sont les premiers sollicités pour des réorganisations de service ou de plannings avec l'objectif qu'ils et elles ne pourront refuser.

Briser les collectifs de travail:

La chasse aux pauses et autres « temps morts », considérés comme non productifs, est ouverte. Il existe peu ou plus de possibilités de récupération, de coups de main et d'échanges entre collègues. La mise en place, sans effectif suffisant, des 35h, avait déjà largement amputé les temps d'échange, pourtant si nécessaires à la cohésion d'équipe, aux transmissions indispensables à une prise en charge de qualité. Ce sont sur ces temps là que les salarié·es peuvent réfléchir collectivement sur le sens et la qualité de leur travail. Sans cela, les salarié·es se retrouvent seul·es face à leurs souffrances et développent des défenses et des réponses individuelles inefficaces.

Les restructurations vont de pair avec le « turn over » des équipes. La mise en place des pôles a aggravé la mobilité du personnel et renforcé la perte des repères et la cohésion des équipes.



La culpabilisation individuelle:

L'encadrement, renouvelé régulièrement, s'éloigne des pratiques et de la réalité du travail des équipes. De plus en plus rive au contrôle des objectifs fixés par son supérieur, de moins en moins capable de fournir les ressources nécessaires aux équipes.

« Dites moi ce dont vous avez besoin, je vous dirais comment vous en passer. »

Quand les agents sont en difficulté, la réponse est toute faite: « Vous êtes mal organisé-es. » Les salarié-es sont renvoyé-es à une responsabilité individuelle et donc une culpabilité individuelle.

La mise en place des entretiens individuels d'évaluation et/ou auto-évaluation va dans le même sens et aggrave la situation. Le ou la salarié-e est encore une fois renvoyé-e à ses difficultés supposées individuelles. Le management participatif incite le ou la salarié-e à s'assigner des objectifs qu'il ou elle ne pourra pas atteindre .

L'objectif de l'encadrement est triple: **ne pas aborder la question des moyens**, donc de la responsabilité des directions, **éviter toute opposition et résistance** collective aux politiques de gestion des établissements, **espérer que les salarié-es finissent par accepter l'inacceptable**.

Le harcèlement moral:

Il existe bien évidemment des cas de harcèlement moral basés sur des rapports de subordination et de perversité. Après étude, il s'avère souvent qu'il est induit par un conflit lié au travail. Quand le ou la salarié-e n'a pas obéi mais a contesté des directives contraires à son éthique professionnelle et dénoncé des situations inacceptables concernant les conditions de travail ou les conditions d'accueil. La victime sert d'exemple pour contrer toute velléités de résistance des autres.

Des conditions de travail contraignantes

- 60 % des salarié-es interrogé-es estiment devoir fréquemment interrompre une tâche qu'ils ou elles sont en train de faire pour en commencer une autre.
- 48 % déclarent travailler dans l'urgence (devoir toujours ou souvent se dépêcher).
- 53 % déclarent que leur rythme de travail est imposé par une demande à satisfaire immédiatement.
- 1 salarié-e sur 4 travaillant en contact avec du public subit des agressions verbales.
- 42 % déclarent vivre des situations de tension avec le public (parmi les 68 % des salarié-es en contact avec le public).

L'exploitation au travail en chiffres* *Chiffres fournis par le ministère du travail

- > En dix ans, les troubles musculo-squelettiques sont passés de 1 000 à 35 000 par an.
- > En 2005, il y a eu 760 000 accidents du travail en France. Deux personnes par jour meurent dans des accidents du travail.
- > Deux millions de salariés subissent du harcèlement mental et des maltraitances, 500 000 sont victimes de harcèlements sexuels.
- > Sur 5 ans, on a constaté plus de 1 000 tentatives de suicide sur les lieux de travail en France dont 47 % ont été suivies de décès.
- > Eczéma, insomnies, alertes cardiaques, troubles musculo-squelettiques, ulcères, cancers, dépressions, tentatives de suicide sont les conséquences les plus fréquentes de l'exploitation et de la maltraitance sur les lieux de travail.
- > Durant la dernière année juridictionnelle, les tribunaux des prud'hommes ont traité 250 000 litiges.

L'organisation actuelle du travail, une machine à déshumaniser et à broyer les salarié-es: stress, « burn out », dépressions, suicides, perte de sens, précarité, pertes d'emplois.

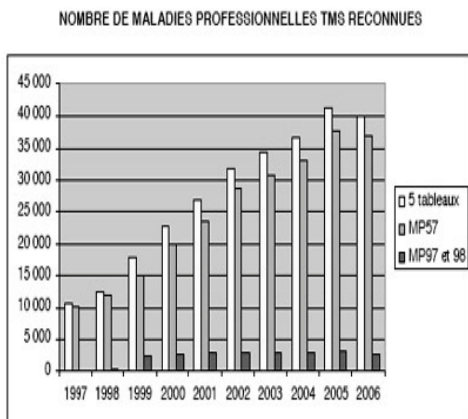


Tableau 57: affections péri articulaires (épaule, coude, poignet, genou,...)

Tableau 97 et 98: affections chroniques du rachis lombaire dont celles provoquées par la manutention manuelle de charges lourdes.



Beaucoup de salarié-es répriment l'expression de leur souffrance, en prenant sur eux. Les conséquences de ces souffrances et violences au travail sont: tendinites, lombalgies et autres troubles inflammatoires des articulations et de la colonne vertébrale.

Le nombre de ces maladies professionnelles explose depuis plus de 10 ans. Les statistiques des maladies professionnelles reconnues en France au titre des tableaux 57, 97 et 98 (voir tableau) l'attestent même s'ils ne représentent qu'une faible part de la réalité de ces maladies, car une majorité de victimes ne veulent ou ne peuvent pas en obtenir la reconnaissance.

Qu'en est-il des violences spécifiques faites aux femmes au travail?

Notre secteur est composée à 75% de salariées femmes.

Les enquêtes ou les sondages à propos des violences faites aux femmes au travail sont rarissimes, ce qui est une information en soi. Aucune étude nationale n'a été commandée, ni à des chercheurs-ses ni même à un institut spécialisé ces dernières années mais une enquête a tout de même été menée en 2007 à l'échelle d'un département : la Seine-Saint-Denis. Même si elle se borne à un territoire limité, elle est certainement la plus complète sur le thème des violences sexistes et sexuelles. (page 7)

Le sondage Louis Harris datant de 1991 montre une première réalité des violences subies par les femmes :

- 48 % des femmes affirment qu'elles travaillent dans un climat général sexiste et déplaisant
- 63 % déclarent avoir fait l'objet de propos et de gestes douteux
- 60 % ont été victimes d'avances répétées malgré leur refus dont 12 % sont assorties de chantage

Les statistiques publiées par l'AVFT* à partir des femmes reçues en entretien dans leurs locaux. Des témoignages qui permettent un éclairage qualitatif des violences subies par les femmes :

- 14 % sont victimes de viol,
- 56 % d'agressions sexuelles et de harcèlement sexuel,
- 20 % de harcèlement sexuel,
- 10 % de discriminations liées au sexe.

Pour le seul harcèlement sexuel, l'AVFT relève que ces manifestations se répartissent entre des manifestations non verbales pour 7,90 % (regards, exhibitionnisme, pornographie), des manifestations physiques pour 30,10 % (frôlements, attouchements, baisers, agressions physiques) et des manifestations verbales pour 62% (invitations, remarques,...).

*AVFT: Association contre les Violences Faites aux Femmes au Travail) 01 45 84 24 24

L'enquête sur les salariées de Seine Saint Denis:

1774 femmes ont répondu à un questionnaire anonyme remis lors de la visite médicale, quelle qu'en soit la nature. Ce questionnaire souffre d'imperfections car il porte sur les violences subies dans les douze derniers mois, alors que les victimes qui ont subi des violences ont souvent démissionné et n'ont retrouvé un emploi qu'après une période de reconstruction supérieure à un an.

Une réalité inquiétante :

- 45 % des femmes déclarent avoir entendu des blagues sexistes ou sexuelles, dont la moitié de façon répétée
- 19% ont subi des insultes ou des injures
- 14% déclarent être confrontées à la présence de pornographie sur leur lieu de travail
- 13 % ont subi des attitudes insistantes ou gênantes
- 9 % des avances sexuelles « agressives »
- 2% ont été coincées pour être embrassées
- 2,4% ont subi des attouchements à des endroits connotés sexuellement
- 0,6% ont été violées.

Et un chiffre hélas peu surprenant : 98% des victimes n'ont pas engagé de poursuites judiciaires.

Le guide de l'AVFT énonce les freins les plus fréquents (liés à de fausses représentations) : « C'est votre parole contre la sienne », « Il n'y a pas de preuves », « vous prenez des risques », « vous allez détruire la vie de votre agresseur », « c'est un problème privé », « on ne vous a pas violée »...

Des lois existent pour condamner ces violences (Loi du 23 12 1980 contre le viol avec l'article 222-23 du Code Pénal, les Lois 92-683 du 22 07 1992, du 4 04 2006 et du 11 07 2010 sur les violences conjugales et Loi 92-1179 du 2 11 1992 sur le harcèlement sexuel).

Les employeurs sont tenus de prendre toutes les mesures pour interdire toutes pratiques sexistes et toutes violences faites aux femmes au sein de leur établissement.

Quelques conseils: ne pas rester isolée, contacter les syndicats et les associations de défense des droits des femmes:

Planning familial: 01 48 07 29 10

AVFT: 01 45 84 24 24

Collectif féministe contre le viol: 0800 05 95 95

3919: appel gratuit et permanence téléphonique



Comment faire devant ces situations de violences et de souffrance au travail?

Une réponse nécessairement collective!

La bataille juridique individuelle, si elle peut dans un premier temps s'avérer positive pour le ou la salarié-e, est longue et coûteuse moralement et financièrement.

C'est une réponse individuelle qui, pour être aussi une victoire collective et bénéficier à tous et toutes, doit s'accompagner d'actions associant les salarié-es et posant les justes questions sur l'organisation du travail défailante qui a permis le développement de la violence et de la souffrance au travail et sur les stratégies de management qui en sont à l'origine.

Notons qu'une bataille juridique peut aussi être portée collectivement.

Rappel: L'employeur a l'obligation de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la santé physique et mentale des salarié-es et pour prévenir tous les risques liés au harcèlement moral.

Vous trouverez les textes de références pages 10 et 11.

Quelques conseils:

Identifier les faits de la violence au travail et les écrire:

- Refus de communication de la part de la hiérarchie
- Une absence de consignes, ou bien consignes contradictoires ou impossible à faire
- Privation ou surcroît de travail injustifié
- Tâches non adaptées
- Missions au dessus ou au dessous des compétences
- Mise au placard
- Conditions de travail dégradantes
- Subir des brimades, insultes, menaces, calomnies, critiques, sarcasmes, moqueries
- Remise en cause du travail fourni
- Non reconnaissance du travail



Identifier les signes de la souffrance au travail:

- Avoir des troubles du sommeil supérieurs à 15 jours
- Ressentir des troubles somatiques
- Avoir l'appréhension d'aller au travail
- Être en dépression
- Percevoir une mise à l'écart

Quelles en sont les conséquences observées?

- **Physiques** : maux de tête, de dos, problèmes digestifs, perte, ou augmentation de l'appétit, troubles de la sexualité, troubles musculo-squelettique
- **Psychologiques** : baisse de l'estime de soi, perte de confiance en soi, sentiment d'isolement, d'exclusion, difficultés de concentration
- **Au travail** : climat tendu, perte de motivation, manque d'intérêt, augmentation de l'absentéisme

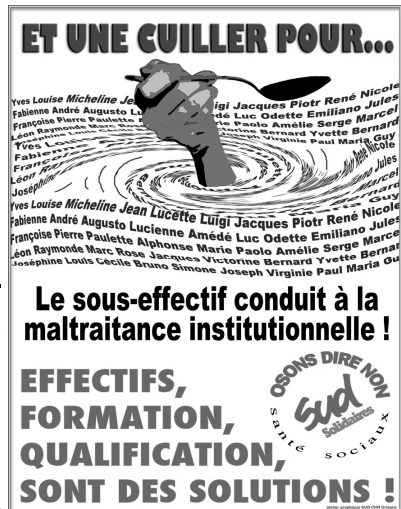
Agir:

Individuellement

- Noter les faits au jour le jour
- Recueillir des témoignages
- Ne pas réagir par l'agressivité
- Ne pas rester isolé-e
- Appeler la médecine du travail
- Ne pas se rendre à un entretien individuel sans avoir averti un ou une militant-e syndical-e

Collectivement

- Aborder ces questions en équipe
 - Etre solidaires entre les membres de l'équipe quel que soit le statut ou la fonction
 - Alerter les syndicats
 - Alerter les membres du CHSCT
- Et mettre un n...
et la souffran...



**Et mettre un nom sur cette violence
et la souffrance qui l'accompagne
sur les lieux de travail: exploitation !**

IMPORTANT

Il aura fallut attendre un **arrêt du Conseil d'État du 11 juillet 2011** qui aligne le statut des agents publics sur celui des salarié-es du privé en matière de harcèlement moral pour que **la ou le fonctionnaire ne doive plus faire la preuve qu'il ou elle a été victime d'un harcèlement moral.**

Dorénavant, ce sera à l'administration de produire la preuve du contraire. C'est plus favorable pour les salarié-es.

La lutte a permis des avancées pour une législation plus favorable, mais dans les services, bureaux, ateliers, les pressions et brimades n'ont pas cessé pour autant.

A nous, collectivement, de les dénoncer pour quelles ne restent pas impunies !

Repères législatifs:

La directive européenne cadre du 12 juin 1989 (Directive 89/391/CEE du Conseil) impose l'analyse à priori des risques et institue la responsabilité des employeurs en matière de **prévention des risques professionnels.**

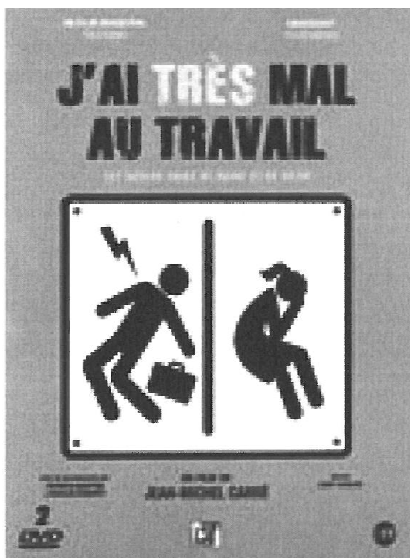
Sa transposition en droit français par la loi n°91-1414 du 31 décembre 1991 modifie le code du travail, le code de la santé publique et entraîne pour l'employeur les obligations suivantes :

Art L.4121-1 : « L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et **mentale** des travailleurs (...). L'employeur veille (...) à l'amélioration des situations existantes. »

Art L. 4121-2 : « L'employeur (...) planifie la prévention en y intégrant (...) la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment **les risques liés au harcèlement moral**, tel qu'il est défini à l'article L.1152-1(...) »

Art.L.1152-1 à 6 : dispositions relatives au **harcèlement moral** dans l'entreprise.

« Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet, ou pour effet, une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique et/ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel (...).



Aucun salarié ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire, directe ou indirecte (...) pour avoir subi ou refusé de subir des agissements répétés de harcèlement moral ou pour avoir témoigné de tels agissements ou les avoir relatés.

Toute rupture du contrat de travail intervenue en méconnaissance des dispositions des articles L. 1152-1 et L. 1152-2, toute disposition ou tout acte contraire, est nulle.

L'employeur prend toutes dispositions nécessaires en vue de prévenir les agissements de harcèlement moral (...)

Si un délégué du personnel constate (...) qu'il existe une atteinte aux droits des personnes, à leur santé physique ou mentale, (...) il en saisit immédiatement l'employeur (...). L'employeur procède sans délai à une enquête avec le délégué et prend les dispositions nécessaires pour remédier à cette situation (...).

Tout salarié ayant procédé à des agissements de harcèlement moral est passible d'une sanction disciplinaire (...)

Une procédure de médiation peut être mise en œuvre par toute personne de l'entreprise s'estimant victime de harcèlement moral (...) »

Code pénal : article 222-33-2 : défini dans les mêmes termes qu'à l'article L.1152 du Code du travail, le harcèlement est passible d'une peine d'un an d'emprisonnement et d'une amende de 15.000 euros.

Rappelons que cet ensemble juridique s'applique dans un contexte de forte évolution de la notion de responsabilité de l'employeur.

En effet, la jurisprudence établit, désormais, que l'absence de faute de l'employeur ne l'exonère pas de ses responsabilités.

La notion de « mise en danger d'autrui » est, à elle seule, génératrice d'un nouveau régime d'obligations.

La responsabilité pénale peut être engagée en principe sur le fondement du code du travail, en cas de manquement aux règles de santé et de sécurité au travail, et sur le fondement du code pénal si la violation de ces règles concourt à la réalisation d'un dommage ou à la mise en danger de la santé d'autrui.

De ce fait, l'employeur n'est pas simplement redevable d'une obligation de moyens mais également d'une obligation de résultats.

L'accord national interprofessionnel du 27 avril 2010 sur la prévention du harcèlement et des violences au travail qui transpose l'accord européen du même nom du 15 décembre 2010 **ajoute à la notion de harcèlement celle de violence au travail.**

Pour SUD, les enjeux de la bataille contre la souffrance et la violence au travail sont:



- De défendre et reconstruire des collectifs de travail, éléments de base de la solidarité.
- De lutter pour l'augmentation des effectifs avec des créations d'emplois statutaires.
- De lutter contre la précarité de l'emploi en titularisant tous et toutes les contractuel-les.
- De refuser l'individualisation des salaires et l'évaluation individuelle.
- De combattre les thèses et comportements sexistes, racistes, xénophobes et discriminatoires.
- De défendre des organisations de travail et des équipes stables sans flexibilité.



Bibliographie pour aller plus loin (non exhaustive)

Code du travail annoté-2010

Critique de l'organisation du travail-Coutrot Thomas la découverte-1999

Le travail à cœur, pour en finir avec les risques psychosociaux-Clot Yves-la découverte 2010

L'évaluation du travail à l'épreuve du réel- Dejours Christophe-INRA ,Coll. Sciences en questions, 2003

L'idéal au travail-Dujarier Marie-Anne-Puf-2006

Souffrance en France, la banalisation de l'injustice sociale-Dejours Christophe-Seuil-1998

Travailler peut nuire gravement à votre santé-Thébaud-Mony Anne- La découverte-2001

