

Novembre 2009

Les principales revendications CFE-CGC dans le cadre de l'ouverture de la négociation nationale interprofessionnelle du jeudi 29 octobre 2009 relative à la violence au travail y compris le harcèlement moral

Cette négociation doit permettre, a minima, de transposer en droit français, l'accord européen sur le harcèlement moral et la violence au travail signé le 26 avril 2007.

Il devient nécessaire d'ouvrir le débat dans les entreprises sur la violence au travail et notamment sur le harcèlement moral, débat qui reste encore tabou. C'est pour cette raison que la CFE-CGC s'intéresse de près à ces phénomènes depuis de nombreuses années.

Dans le cadre du dernier baromètre stress CFE-CGC de mars 2009, à la question « *Vous arrive-t-il d'être confronté à des clients agressifs ?* » la réponse des participants cadres fut positive pour 46 %. A la question « *Vous arrive-t-il de vous sentir en situation de harcèlement moral ?* », pour 23 % des sondés relevant de l'encadrement la réponse est positive. Ces résultats montrent bien que la violence au travail et le sentiment d'harcèlement sont de réels fléaux dans les entreprises.

Les conditions de travail de l'encadrement sont particulières : en effet, elles comportent des contraintes mentales importantes. Pour tenir son rôle, le cadre doit, créer, transmettre, informer et animer une équipe. La communication est au centre de ses actions. L'encadrement est particulièrement concerné par le harcèlement, de par sa position, car il peut se trouver soit dans une situation de harceleur soit de harcelé. L'encadrement est par définition la catégorie de personnes qui fait la jonction entre deux hiérarchies de salariés. Il doit encadrer des collaborateurs qui sont sous sa responsabilité et cela en recevant lui-même des directives de sa propre hiérarchie.

Du fait de sa position dans l'organigramme de l'entreprise il doit à la fois répondre aux objectifs fixés par sa hiérarchie, lui rendre des comptes et organiser le travail de son équipe tout en la motivant quand il est manager. Aujourd'hui le cadre dispose de beaucoup moins d'autonomie dans son travail, il doit « produire », son temps est fractionné, il subit bien souvent une importante pression génératrice d'un stress néfaste pour sa santé. L'encadrement apparaît comme une catégorie sur laquelle repose de nombreuses attentes : elle est au centre de la gestion du changement, de l'articulation entre l'impulsion politique et la mise en œuvre pratique des politiques, de la motivation des collaborateurs, de la décentralisation de la gestion. L'encadrement est également soumis à une attente sans cesse grandissante de responsabilisation, d'autonomie et de participation, sans forcément que l'employeur et plus généralement les modes d'organisation du travail ne leur donnent tous les outils adéquats pour remplir au mieux leurs missions. On peut constater depuis quelques années que l'encadrement subit à son tour une diminution de ses marges de manœuvre et corrélativement une forte augmentation de sa charge mentale. Désormais l'encadrement subit de plein fouet l'intensification du travail, le culte de la performance, la diffusion d'un idéal inatteignable. Cela a pour effet de générer des contradictions que l'encadrement gère au prix de l'épuisement professionnel. L'encadrement est ainsi placé au cœur des contradictions existant entre les modèles managériaux et les fonctionnements bureaucratiques.

Depuis la loi de Modernisation Sociale du 17 janvier 2002, le harcèlement moral figure dans le code du travail (article L.1152-1) et dans le code pénal avec la même définition : « *Harceler autrui par des agissements répétés ayant pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel.* »

Les procédés de harcèlement moral ont des effets tellement destructeurs pour la santé physique et psychique des personnes, que réagir uniquement pour sanctionner ces situations constitue un réel échec. **Pour la CFE-CGC, il est primordial d'intervenir de manière anticipée, lorsqu'il ne s'agit que d'un problème et non encore d'une agression.** La voie judiciaire et la réparation du dommage sont trop souvent l'unique solution qui s'offre aux salariés victimes de harcèlement moral alors que rompre le silence peut favoriser d'autres solutions.

L'employeur a tout intérêt à mettre en place des mesures préventives car le coût de la violence au travail et du harcèlement moral s'avère important pour la collectivité : soins, arrêts de travail, inaptitude, départ en retraite anticipée, etc. Il l'est également pour l'entreprise qui tolère de tels agissements et qui doit faire face à l'inefficacité, l'absentéisme, la détérioration du climat de travail.

De plus, la loi donne l'obligation à l'employeur de préserver la santé physique et mentale des salariés et de prévoir notamment toutes les mesures utiles à la prévention du harcèlement moral. Les juges peuvent ainsi l'accuser de ne pas être intervenu pour mettre fin à des pratiques de violence au travail dont il avait connaissance.

La CFE-CGC a contribué dans le cadre de ses échanges avec la CEC (confédération européenne des cadres) notamment, à l'initiative communautaire de nature à renforcer la prévention des phénomènes de violence au travail et particulièrement du harcèlement moral.

La CFE-CGC propose de traiter le harcèlement moral et la violence au travail sous l'angle « organisation du travail ». Ainsi, la Confédération propose d'établir au niveau national, des codes de conduite, des manuels, des séances de formation et des matériels de sensibilisation. Ceux-ci doivent permettre non seulement de favoriser la compréhension par les employeurs et les salariés des phénomènes de violence au travail et de harcèlement moral mais encore de mieux appréhender leurs conséquences économiques et sur la santé publique.

La CFE-CGC demande également que l'accord national interprofessionnel définisse des objectifs concrets de prévention axés sur les modes d'organisation du travail.

La CFE-CGC propose notamment la mise en place d'une politique à mi chemin entre l'incitation et la contrainte. Ainsi, les entreprises se verraient imposer selon leur taille **dans un premier temps, une obligation de mener des actions de sensibilisation sur les thématiques de violence au travail et de harcèlement moral (I).** Dans un second temps, serait instaurée **une obligation d'établir un diagnostic dans l'entreprise (en fonction de sa taille) des situations de travail qui génèrent des situations de violences et de harcèlement (II).** Dans un troisième temps, il conviendrait d'instaurer un plan de prévention accompagné d'une obligation de moyens (ou de résultats ?). Il s'agit en effet d'inciter les entreprises à adopter toutes mesures utiles dans un délai prédéterminé afin de résorber les phénomènes de violence au travail et de harcèlement moral (III) . En cas d'inaction de l'employeur ou de non respect du plan de prévention et de l'obligation de moyens (ou de résultats), des sanctions financières graduées doivent être établies (IV).

La CFE-CGC défend également l'idée d'instaurer l'obligation de revoir au minimum une fois par an le plan de prévention afin d'y apporter les ajustements nécessaires pour qu'il soit pleinement opérationnel (V). Enfin, la CFE-CGC propose que soit adoptées des mesures spécifiques pour les TPE et PME (VI) qui ne disposent pas nécessairement des mêmes ressources et moyens pour faire face à ces phénomènes.

Le caractère pratique des revendications CFE-CGC s'affinera au fur et à mesure de l'avancement de la négociation. Aussi, la pertinence des négociations sera d'autant plus grande que celles-ci seront menées jusqu'au niveau le plus fin. En ce sens, il ne faut pas omettre la proportion de TPE et de PME dans notre pays.

Ainsi :

- ♦ **Au niveau interprofessionnel**, la négociation devra permettre d'écrire les grands principes,
- ♦ **Au niveau des branches**, les négociations devront permettre non seulement d'affiner les actions à entreprendre en fonction des spécificités du secteur mais encore de tenir compte des études déjà faites et des résultats obtenus,
- ♦ **Au niveau de l'entreprise**, les négociations seront d'autant plus probantes que les conditions particulières de l'entreprise seront examinées.

Pôle protection sociale

Gilles Castre
castre@cfecgc.fr