

Julie Holvoet

Mémoire professionnel pour le métier
de conseiller·e conjugal·e et familial·e

VIOLENCES AU TRAVAIL : QUELLE PLACE DANS LA PRATIQUE DE CCF ?



Manifestation en faveur de l'égalité des salaires hommes-femmes, Herstal, Belgique, 1966.
© Janine Niépce / Roger-Viollet.

SOMMAIRE

INTRODUCTION	3
PARTIE 1	
LES VIOLENCES AU TRAVAIL : QUELS LIENS AVEC LE METIER DE CCF ?	6
1. La prise en compte des violences dans la pratique de CCF	6
1.1 Définir la violence	6
1.2 Les violences dans le champ d'intervention du métier de CCF	8
1.3 Les limites de la fonction CCF dans l'accompagnement des violences	11
2. L'articulation des violences au travail avec le métier de CCF	13
2.1 Les liens avec la pratique de CCF	13
2.2 Les appuis, les freins et les limites de la pratique	16
PARTIE 2	
LES VIOLENCES AU TRAVAIL : UN IMPENSE DU METIER DE CCF ?	18
1. Des difficultés à cerner le sujet	18
1.1 Violences au travail et harcèlement	18
1.2 Violence et souffrance au travail	20
2. Des représentations en lien avec la pratique de CCF	21
3. La nécessité de travailler son propre rapport au travail et aux violences	25
3.1 Un contexte social qui invisibilise les violences au travail	25
3.2 Violences au travail, violences du travail	26
3.3 L'environnement de travail des CCF	27
4. Un impensé de l'exercice du métier de CCF ?	28
PARTIE 3	
LES VIOLENCES AU TRAVAIL : QUELLES PERSPECTIVES POUR LE METIER DE CCF ?	30
1. Des pistes pour informer les personnes de leurs droits et les orienter	30
1.1 Des normes internationales pour la lutte contre les violences au travail	30
1.2 Les violences au travail reconnues comme risques psycho-sociaux	31
1.3 Le cadre légal en France	32
1.4 Des lieux ressources pour la prise en charge des violences au travail	33
2. Des pistes pour repérer des situations de violences au travail	34
2.1 L'écoute : un outil opérant	34
2.2 Détecter la violence dans le récit de la personne	36
2.3 Un cadre de travail adapté	38
3. Des pistes pour développer les actions de prévention et de lutte contre les violences au travail	39
3.1 S'appuyer sur ce qui existe déjà	39
3.2 Développer des actions et des partenariats spécifiques	42
3.3 Lever un tabou social	43
CONCLUSION	44
BIBLIOGRAPHIE	46
ANNEXES	49

VIOLENCES AU TRAVAIL :

QUELLE PLACE DANS LA PRATIQUE DE CCF ?

INTRODUCTION

En 2017, un tollé mondial se lève contre la violence et le harcèlement envers les femmes au travail : un appel autour des mots-clés *#BalanceTonPorc* et *#Metoo* brise l'omerta autour des agressions et violences sexistes et sexuelles, notamment sur le lieu du travail. Le hashtag *#BalanceTonPorc* a provoqué une avalanche de dénonciations en France — un million en un an — suite à l'invitation suivante : « *Toi aussi raconte en donnant le nom et les détails d'un harcèlement sexuel que tu as connu dans ton boulot* ». Cela a généré un véritable mouvement, dépassant de loin le cadre national avec plus de quatre vingt pays suivant cet exemple¹ et amenant à une prise de conscience collective sur la question des violences sexistes et sexuelles au travail.

Ces mouvements ont fait fortement écho à mes expériences professionnelles passées, où en tant que jeune femme j'ai subi de fortes oppressions sexistes de la part de mes collègues, féminins ou masculins. Le contexte de travail comme lieu particulier de l'exercice de violences, notamment sexistes et sexuelles, a été pour moi quelque chose de très concret, avant même que je n'ai accès à des outils théoriques d'analyse féministe. C'est grâce à ces outils que j'ai pu construire une réflexion sur les inégalités induites par les rapports sociaux (de genre, de classe, de race, etc.) et sur les mécanismes de violences qui en découlent. Ce sont d'ailleurs cette réflexion et ce cheminement qui m'ont petit à petit menée vers le métier de conseillère conjugale et familiale (CCF). Pour moi, le lien entre les violences au travail et les violences faites aux femmes est donc évident et, de ce fait, met clairement en jeu la fonction de CCF à travers la lutte contre les violences et les inégalités sociales.

Ainsi, pour ce travail de mémoire, j'envisageais de réfléchir à la continuité des actions de prévention sur les violences menées par les CCF dans un contexte étudiant et professionnel. Selon moi, ces actions permettraient de travailler à une meilleure prise de conscience des pratiques et des comportements violents au travail. Il me semble que ces comportements sont

¹ https://www.lexpress.fr/actualite/societe/balancetonporc-un-slogan-use-jusqu-a-la-corde_2036760.html

largement banalisés et minimisés socialement, alors qu'ils peuvent avoir de graves impacts sur la santé en général — et plus particulièrement la santé sexuelle.

D'autre part, mes propres expériences de violences au travail m'ont rendue plus avertie sur ce sujet. J'en repère donc beaucoup autour de moi, notamment parmi mes proches. À force d'acquiescer des outils d'écoute et de compréhension des mécanismes de violence, j'ai pu mobiliser ceux-ci auprès de personnes me relatant des situations de violences au travail. Étant témoin de situations dont les enjeux dépassent largement des questions relationnelles interpersonnelles, avec des conséquences graves pour la santé, je peux parfois ressentir de l'impuissance. Néanmoins, mon pouvoir d'agir auprès des personnes concernées tient justement au fait de pouvoir les écouter, reconnaître ce qu'elles vivent, entendre leur souffrance, sans minimiser ni chercher à leur donner des solutions toutes faites. C'est aussi en cela que j'ai eu envie de mettre en lien la fonction de CCF et la thématique des violences au travail.

Mais, au fur et à mesure de mes recherches, j'ai été assez surprise de voir que ce lien n'était pas du tout une évidence pour les autres conseillères. Lorsque j'ai évoqué mon sujet de mémoire, on m'a beaucoup mise en garde sur le risque de hors sujet. De ce fait, plutôt que de réfléchir à la manière de déployer les actions des CCF pour lutter contre les inégalités de genre et les violences en milieu professionnel, j'ai rétro-pédalé et me suis plutôt demandé : y a-t-il une place pour la réflexion sur les violences au travail dans la pratique de CCF ?

Dans une première partie, je m'intéresse donc à la place qu'occupent aujourd'hui les violences au travail dans la pratique de CCF. J'ai d'abord tenté de définir le terme de « violence », puis étudié en quoi consiste l'accompagnement des violences² dans la pratique de CCF. À partir de là, j'ai essayé d'envisager l'articulation des violences au travail avec le métier de CCF. Pour cela, je me suis principalement appuyée sur des entretiens que j'ai menés auprès de cinq conseillères du Planning Familial des Bouches-du-Rhône. Ces entretiens m'ont permis d'identifier les liens avec leur pratique, ainsi que de soulever des représentations et des freins à la prise en compte de ces violences. L'objet de ma deuxième partie est de travailler sur ces représentations pour essayer de les déconstruire. Enfin, dans une troisième partie, je propose des pistes de réflexions pour envisager la prise en compte des violences au travail dans la pratique de CCF. Je n'ai pas tellement pu observer concrètement en quoi pouvait consister une réelle prise en compte des violences au travail, que ce soit dans ma pratique de stage au Planning à

² Le terme « accompagnement des violences » est un raccourci pour parler de l'accompagnement des personnes concernées par la violence.

Marseille ou à Bruxelles. J'ai donc interrogé des professionnelles de la santé au travail afin de repérer les enjeux et les limites de cet accompagnement en tant qu'écouter-e.

Par ailleurs, j'ai pu aussi recueillir le témoignage de personnes concernées ou victimes de violences³. Ces témoignages ont été précieux, bien qu'ils n'apparaissent pas forcément de manière formelle dans l'écriture de ce mémoire⁴. Ils sont une des raisons pour lesquelles ce travail de réflexion me tient à cœur.

³ J'utilise plutôt le terme de personne « concernée » plutôt que de personne « victime » de violence au travail, dans l'idée qu'on peut vivre de la violence sans se sentir forcément victime, en étant d'une manière ou d'une autre partie prenante des phénomènes de violences. Je considère en effet que l'écoute et l'accompagnement des personnes dans le champ des violences ne se limitent pas à la « victime », mais peuvent aussi se penser plus largement, pour des personnes faisant partie de l'entourage ou se sentant témoins de violences.

⁴ L'ensemble des questionnaires est en annexe.

LES VIOLENCES AU TRAVAIL : QUELS LIENS AVEC LE METIER DE CCF ?

En réfléchissant à la question des violences au travail, je me suis beaucoup interrogée sur les limites de l'exercice du métier de CCF : comment définir les violences qui font partie du référentiel du métier de CCF ? Quelles sont les raisons de leur appartenance ou de leur exclusion du champ d'intervention du conseil conjugal et familial ? Quel est l'intérêt d'aller examiner ces zones limites qui sont, sommes toutes, assez subjectives et propres à chacune ? Ces questions ouvrent la possibilité d'élargir la pratique de CCF, de l'enrichir, de la faire évoluer au regard des évolutions du contexte social, des besoins des personnes sur le terrain et de l'avancée des réflexions politiques, féministes, sociales. Pouvoir repérer les endroits de fragilité ou de flou de la pratique permet d'engager une réflexion sur ces limites. Cela ouvre aussi la possibilité d'aller nourrir la pratique d'autres professionnel·les, en apportant un éclairage féministe intersectionnel⁵, social et politique, ainsi que des outils pour travailler sur la posture d'écoute.

1. La prise en compte des violences dans la pratique de CCF

La prise en compte des violences dans la pratique de CCF pourrait faire l'objet d'un mémoire à part entière. Je vais me contenter ici d'expliquer rapidement comment je l'envisage, où j'en repère les limites ; ensuite, à partir de cette réflexion, j'essayerai d'identifier l'articulation de cet accompagnement avec les violences au travail.

1.1 Définir la violence

L'Organisation mondiale de la Santé (OMS) propose une définition de la violence dans son *Rapport mondial sur la violence et la santé*⁶ : « *La menace ou l'utilisation intentionnelle de la force physique ou du pouvoir contre soi-même, contre autrui ou contre un groupe ou une communauté qui entraîne ou risque fortement d'entraîner un traumatisme, un décès, des dommages psychologiques, des problèmes de développement ou des privations.* »

⁵ L'intersectionnalité est une notion qui désigne la situation de personnes subissant simultanément plusieurs formes de domination ou de discrimination dans une société. Le féminisme intersectionnel est une façon d'envisager ces différents systèmes d'oppressions et leurs multiples imbrications.

⁶ Krug, E. et al., *Rapport mondial sur la violence et la santé*, Organisation mondiale de la Santé, Genève, 2002.

La question de l'intentionnalité constitue un des aspects les plus importants mais aussi les plus complexes de cette définition. Deux points importants sont à noter à ce sujet. Premièrement, l'intention d'« utiliser la violence » ne signifie pas nécessairement qu'il y a intention de causer un préjudice. Il peut y avoir une grande disparité entre le comportement voulu et la conséquence recherchée. Il arrive que les auteur·es d'actes violents commettent intentionnellement des actes dangereux et très néfastes pour la santé, mais sans intention de blesser ou de causer un traumatisme. Deuxièmement, certaines personnes peuvent vouloir faire du mal à d'autres, mais ne considèrent pas forcément que leurs actes soient violents : elles estiment que certains comportements — comme de frapper son·sa conjoint·es — sont acceptables d'un point de vue culturel ou social. Or il peut s'agir d'actes de violence lourds de conséquences pour la santé.

D'autre part, « l'inclusion du terme “pouvoir” élargit la définition de la violence aux actes qui résultent d'une relation de pouvoir, en y comprenant les menaces et l'intimidation. Elle permet également d'inclure la négligence ou les actes d'omission ». Cela clarifie la différence qui existe entre « violence » et « conflit ». L'utilisation de rapports de pouvoir — par une personne ou un groupe de personnes — pour prendre l'ascendant — sur une autre personne ou un groupe de personnes — fait basculer une situation de conflit dans le registre de la violence.

L'OMS précise que « la violence se manifeste sous des formes multiples, telles que l'agression physique, les injures verbales, l'intimidation, le harcèlement moral et sexuel, la discrimination fondée sur la religion, la race, le handicap, le sexe ou, en tout état de cause, la différence. Dans le cas de la violence physique, celle-ci peut avoir, dans l'immédiat ou dans l'avenir, des conséquences non seulement physiques mais également psychologiques. Il est important de noter que violence physique et violence psychologique sont souvent simultanées ou consécutives ».

1.2 Les violences dans le champ d'intervention du métier de CCF

> Le référentiel métier du conseil conjugal et familial

Longtemps tabou social, la question des violences est arrivée dans la pratique de CCF depuis l'évolution de la loi sur le viol en 1980⁷. J'ai relevé dans le document du référentiel d'activité du métier de CCF les points où étaient mentionnées explicitement les violences :

- ***Fonction de prévention dans le champ de la promotion de la santé et de lutte contre les violences :***
 - *prévention des comportements violents (en particulier relations filles/garçons et intrafamiliales)*
 - *promotion de la santé sexuelle*
- ***Fonction d'aide et d'accompagnement à la vie sexuelle/dimensions affectives, relationnelles et sociales :***
 - *Mise en œuvre d'un accompagnement aux personnes victimes de violences intrafamiliales, sexistes, sexuelles (mariages forcés ; mutilations sexuelles ; incestes ; viols ; viols au sein du couple...)*
 - *Repérage des situations de violences*
 - *Repérage des situations de risque de maltraitance à enfants ou de danger avéré*

Il me semble que le lien entre les violences et le métier de CCF peut se penser, entre autres, autour de deux axes (qui peuvent se recouper et ne s'excluent pas l'un l'autre) :

— la santé des personnes et la promotion du bien-être de manière générale et plus particulièrement en lien avec la sexualité.

La question des violences émerge en contrepoint de la question de la santé. La définition de la santé par l'OMS⁸ envisage celle-ci de manière globale, en lien avec un bien-être physique et psychique et fait ainsi apparaître la violence comme un risque pour la santé des personnes. D'ailleurs, la promotion de la santé et la lutte contre les violences sont regroupés sous le même intitulé dans le référentiel métier CCF : « *Fonction de prévention dans le champ de la promotion de la santé et de lutte contre les violences* ». On peut ainsi faire le postulat que la fonction de CCF, parce qu'elle s'inscrit dans la promotion de la santé, est mobilisée sur la lutte contre les violences.

— les inégalités dans les rapports sociaux : rapports de pouvoir, de domination, de discrimination, notamment construits sur le genre, l'orientation sexuelle, l'identité de genre ou en lien avec la sexualité.

⁷ Médiatisé par le procès d'Aix-en-Provence en 1978, le viol fait enfin l'objet d'une loi en 1980. Dans un communiqué dénonçant le silence régnant autour du viol, le Mouvement Français pour le Planning Familial réaffirme sa position contre les violences faites aux femmes en 1985. Lors de son congrès en 1987, il élargit sa lutte à d'autres formes de violences.

⁸ D'après la constitution de l'OMS (en anglais : *World Health Organization*, WHO) : « La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité ».

On peut considérer que les inégalités et les rapports de domination et d'oppression favorisent l'exercice de violences spécifiques, voire sont eux-mêmes des violences. La fonction de CCF me semble donc étroitement en lien avec la question des violences à travers la lutte contre les discriminations et les inégalités sociales.

> Les violences prises en compte dans la pratique de CCF

Je me suis demandé si l'emploi du mot « violences » dans la pratique de CCF recouvrait les violences au sens large ou des violences particulières. Ce que j'ai pu observer en stage et en formation, c'est que le terme « violences » dans le cadre de la fonction CCF recouvre certaines violences appartenant à différentes catégories⁹ :

- **des violences sociales**, intégrées structurellement et exercées collectivement par les membres d'une société. Le métier de CCF va tenir compte des oppressions spécifiques des femmes, de genre, d'orientation sexuelle, d'identité de genre ou en lien avec la sexualité : sexisme, homophobie, transphobie, etc. La prise en considération de ces violences croise d'autres systèmes d'oppressions, notamment sur des questions de classe et de race.
- **des violences interpersonnelles dans le cadre du couple et de la famille**, dont les violences intrafamiliales, mariages forcés, incestes, viols au sein du couple, violences conjugales, maltraitance sur enfant... Dans ces situations, les CCF prennent en compte toutes les formes de violences : maltraitances, violences physiques, psychologiques, sexuelles...
- **des violences interpersonnelles en dehors du cadre du couple ou de la famille** : dans ce cas, les violences considérées par les CCF sont plutôt les violences reconnues comme sexistes, homophobes, transphobes, sexuelles.
- **des violences institutionnelles** exercées par une personne ou un groupe de personnes faisant partie d'une institution : structure sociale, médicale, éducative, service public... Ce type de violences n'a pas forcément été traité en tant que sujet spécifique dans ma formation de CCF, mais est plutôt venu sous-tendre d'autres thématiques (la non considération de la sexualité des personnes en situation de handicap en institutions, les violences gynécologiques et médicales, etc.).

⁹ Krug, E. et al., *Rapport mondial sur la violence et la santé*, Organisation mondiale de la Santé, Genève, 2002.

Il peut être aidant d'avoir des outils théoriques pour mettre en perspective les notions de violences au regard du métier de CCF. Mais il me paraît important d'être vigilant·e à ne pas rentrer dans des conceptions simplistes et à prendre en compte la complexité de cette thématique. Dans bien des cas, la violence peut être considérée comme le produit d'influences exercées à de multiples niveaux par des facteurs individuels, relationnels, sociaux, économiques, culturels et environnementaux. À cet égard, la violence au travail, comme tout type de violences, peut être perçue comme un processus complexe et dynamique, ne pouvant être isolée de son contexte social¹⁰. Elle peut donc se rencontrer sous des formes combinées de violences interpersonnelles, sociales ou institutionnelles.

> Lutter contre les violences

La fonction CCF se décline de différentes manières en termes d'actions et d'interventions pour la lutte contre les violences. Ces actions peuvent avoir à mon sens deux objectifs primordiaux :

- le repérage et l'accompagnement des violences
- la prévention des violences

Repérer les violences en tant que CCF permet d'agir sur le terrain auprès des personnes concernées et de leur proposer une écoute, du soutien, un accompagnement, une orientation, notamment grâce à un travail de réseau avec d'autres partenaires spécialisés pouvant proposer une aide plus spécifique. Cela me semble d'autant plus important que la présence des CCF sur le terrain permet d'être en contact avec des personnes très isolées et éloignées des dispositifs de soin et de prise en charge. L'entretien avec un·e CCF peut être la seule occasion de s'adresser à un·e professionnel·le pour parler des violences subies, notamment dans un cadre de confidentialité et de gratuité. La pertinence d'être formé·es pour repérer les violences me semble importante à souligner : d'une part par rapport à la légitimité que cela peut donner à une personne d'être reconnue dans sa souffrance par un·e professionnel·le ; d'autre part parce que bénéficier d'une écoute active et sans jugement est à mon sens une ressource précieuse et rare, surtout quand on dispose de peu de moyen économique. Les professionnel·les, *a fortiori* les CCF, sont souvent plus outillé·es que l'entourage pour recevoir un récit de violence, pouvoir l'entendre et accompagner la personne au plus près de ses besoins en respectant ses contraintes et sa temporalité.

¹⁰ Bureau international du Travail, Conseil international des infirmières, Organisation mondiale de la Santé, Internationale des Services publics, *Directives générales sur la violence au travail dans le secteur de la santé*, Bureau international du Travail, Genève, 2002.

Ce travail de terrain permet également de rendre visible les difficultés des personnes à trouver des ressources et à faire respecter leurs droits. Cela permet d'alerter les institutions et les services publics sur les besoins des personnes et les potentiels manques institutionnels. En dénonçant et en rendant publique la réalité du terrain, il est alors possible d'avoir une action au niveau des instances gouvernementales et de faire évoluer la loi ou son application. Ainsi, le repérage permet une action contre les violences de manière globale : au niveau des personnes victimes ou concernées, mais également au niveau des structures de prise en charge et des instances politiques. En cela, le métier de CCF s'inscrit dans un maillage, un réseau de professionnel·les, qui luttent ensemble contre les violences au sens large et à partir de clés d'entrée différentes.

Ce travail de repérage et d'accompagnement des personnes concernées ne peut se faire sans un travail de prévention. Faire des violences un sujet politique, public, qui concerne tout le monde, passe notamment par le fait de nommer ces violences, de les rendre visibles et appréhendables de manière théorique et pratique. En cela, l'information et la formation me semblent des outils clés pour sensibiliser les personnes, les outiller et leur permettre de trouver des ressources en cas de besoin, que ce soit pour elles-mêmes, pour des personnes qu'elles connaissent ou qu'elles accompagnent dans leur cadre professionnel.

La plupart des actions du métier de CCF sont ainsi mobilisables sur la question des violences : écouter, informer les personnes sur leurs droits, les orienter, mener des actions dans une démarche de prévention et de réduction des risques, travailler sur l'estime et l'affirmation de soi, former les professionnel·les sur ces questions, travailler en réseau ainsi que faire remonter les réalités du terrain auprès des instances de tutelles dans un objectif de plaidoyer et de défense des droits des personnes.

1.3 Les limites de la fonction CCF dans l'accompagnement des violences

Partant de là, il m'a semblé pertinent de réfléchir aux limites de la fonction CCF par rapport à l'accompagnement des violences. En effet, j'ai eu la sensation que la perception consciente ou intégrée des limites et des difficultés dans la prise en charge des violences pouvait freiner les conseillères à la perspective de rencontrer d'autres types de violences (que celles faisant habituellement partie de leurs pratiques). Voici donc quelques freins à la prise en charge des violences en tant que CCF :

— Le cadre de travail peut être limitant. Il peut être difficile de repérer la violence quand les personnes ne viennent pas en première intention pour parler de cela dans un CPEF¹¹ ou un EICCF¹², qui ne sont pas toujours identifiés comme des lieux ressources pour parler des violences. D'autre part, l'accompagnement des personnes victimes de violences peut demander un suivi dans le temps qui n'est pas toujours possible selon l'organisation du travail des CCF.

— Certains termes peuvent relever du champ juridique : agression sexuelle, viol, victime, agresseur·se et il n'est pas toujours évident de se positionner par rapport à ces définitions. Le rapport à la justice et au traitement judiciaire peut faire peur, donner l'impression que ce n'est pas de son ressort. Ne pas se sentir reconnu·e comme « expert·e » de certaines situations peut mettre en doute sa légitimité à y répondre et à agir. On peut alors avoir envie de réorienter rapidement la personne vers des professionnel·les plus outillé·es, plus légitimes, alors même qu'on a conscience que lui offrir un espace d'écoute peut être déjà d'un grand bénéfice.

— Les situations de violences sont particulièrement à risque de projeter ce qui serait bénéfique pour la personne (ce qu'on a qualifié en formation CCF de « projet pour la personne ») : la violence du récit peut faire violence à soi-même, donner envie de « réparer » le préjudice subi, de faire justice, de trouver des solutions pour la personne, de la mettre à l'abri même si ce n'est pas elle qui en exprime le besoin. Il est d'ailleurs parfois difficile de cerner quel est le besoin ou la demande de la personne. Cela peut générer un fort sentiment d'impuissance en tant que CCF. L'impression d'urgence ou de gravité de la situation peut aussi faire écran et parasiter sa capacité à mettre en œuvre une écoute centrée sur la personne.

— En fonction du contexte social, il peut être plus ou moins facile de repérer ou de nommer la violence si celle-ci est socialement acceptée et intégrée. La loi peut être un appui pour reconnaître la violence et la condamner. Par exemple, la reconnaissance du viol conjugal par la loi¹³ a permis de lever un énorme tabou sur ce sujet et de donner de la légitimité aux personnes victimes pour dénoncer les violences subies. Cette question a été portée par les organisations féministes et de défense du droit des femmes bien avant l'inscription dans la loi, mais depuis, cela a permis de l'intégrer plus clairement dans la pratique de CCF.

¹¹ CPEF : centre de planification et d'éducation familiale.

¹² EICCF : établissement d'information, de consultation et de conseil familial.

¹³ Le devoir conjugal était inscrit comme une obligation dans le code pénal napoléonien depuis 1810. Ce n'est qu'en 1992 que le viol conjugal entre dans la loi.

2. L'articulation des violences au travail avec le métier de CCF

J'ai souhaité élargir ma réflexion aux violences au travail et regarder comment cette question était rencontrée, envisagée, pensée, dans la pratique de CCF. J'ai choisi d'interroger certaines conseillères par rapport au lien assez direct que je voyais entre leur pratique et les violences au travail, notamment à travers leurs actions de formation et d'accompagnement de professionnel·les dans des contextes institutionnels. Il s'agit dans un premier temps de faire un état des lieux de la pratique, sans forcément en tirer des conclusions.

2.1 Les liens avec la pratique de CCF

Pour les conseillères que j'ai interrogées, le lien entre leur champ d'intervention et les violences au travail est surtout visible lorsque ces violences ont un caractère sexiste et sexuel. Ce qui fait également sens pour elles, c'est lorsqu'il y a des enjeux d'estime de soi et de santé, comme dans les autres types de violence. Pour elles, ce sujet devrait donc pouvoir avoir sa place dans la pratique, pour pouvoir accompagner les personnes sur ces questions, que ce soit sur la thématique des violences ou des discriminations, au travail ou ailleurs. Mais, en réalité, cette thématique leur semble assez éloignée de leur pratique.

> En entretien individuel

Les conseillères n'ont pas le sentiment de croiser ce sujet de manière avérée en entretien individuel et ont eu très peu de situations qui leur sont venues en tête, « deux fois en vingt ans de métier »¹⁴. Là où le lien semblait perceptible pour toutes, c'était autour du choix d'interrompre ou de garder une grossesse : « Pour moi, ça peut être des personnes qui amènent cette question dans leur choix de faire une IVG. Par exemple : “Je ne peux pas garder cette grossesse parce que je viens de commencer un travail”. Souvent, ce n'est pas le seul argument, mais il pèse dans la balance des coûts/bénéfices. C'est une question qui ne se pose pas pour les hommes, pas de cette manière-là. Est-ce qu'on peut penser que c'est une violence en soi, quand le travail passe avant le choix d'avorter ou de poursuivre une grossesse ? ». Une conseillère a précisé : « Ça m'est déjà arrivé d'aller tirer des fils sur le travail quand j'ai senti que ça bloquait par rapport au choix d'avorter ; j'ai rencontré une ou deux personnes qui ne pouvaient pas venir à leurs rendez-vous pour leur avortement parce que c'était “compliqué” au boulot. En creusant, je me suis rendue compte que derrière, il y avait une situation de violences au travail ».

¹⁴ Les passages entre guillemets sont extraits des entretiens CCF.

Lors de permanences dans des ESAT¹⁵, des conseillères ont pu être confrontées à la question des violences au travail de manière plus frontale : « En ouvrant une permanence d'écoute en ESAT, on souhaitait travailler sur l'estime et l'affirmation de soi, pour pouvoir ensuite le transposer à la vie personnelle et amoureuse. La question s'est beaucoup posée de garder cette permanence-là ou pas, parce que justement elle était très investie sur des questions de travail et de relations entre collègues. Ce n'était pas en lien avec la sexualité proprement dite, mais on était quand même sur le sujet des relations humaines ; et là où on en voyait le sens, c'était dans l'accompagnement à l'affirmation de soi et à la capacité de défendre ses choix et ses droits ; notamment pour des personnes en situation de handicap face à leurs moniteurs-éducateurs où la prise de pouvoir est très fréquente ; et là ça croise aussi la question des discriminations ».

> Dans l'accompagnement des professionnel·les

Le lien avec la pratique leur semblait plus notable sur des situations de violences institutionnelles. Elles s'en sentent souvent témoins et parfois parties prenantes, lors de leurs actions de prévention ou d'accompagnement des professionnel·les, en particulier au sein de l'Éducation nationale. « Là où je croise le plus souvent cette thématique, c'est auprès des équipes enseignantes. Ce qui peut faire violence, c'est de ne pas être écouté·es par leur hiérarchie. Dans l'Éducation nationale il y a beaucoup de réformes successives et les enseignant·es doivent suivre ce qu'on leur impose. Ils·elles ont bien souvent le sentiment qu'on n'écoute pas leurs retours, ce qu'ils ont à dire. En fonction des personnes, de comment elles envisagent leur travail et à quel point elles sont attachées à certains fonctionnements, elles peuvent vivre les injonctions de leur hiérarchie de manière très violente. Surtout si ça leur demande de renier des valeurs essentielles pour elles dans l'exercice de leur métier ».

> En formation

Les conseillères se sentent aussi particulièrement confrontées à la question des violences au travail lors de formations de professionnel·les ou futurs professionnel·les. Les violences au travail y sont évoquées de manière assez systématique : « En formation, ça sort tout le temps et à chaque fois, en parlant de dysfonctionnements institutionnels ».

Avec les futur·es professionnel·les de santé ou du social, les CCF parlent des contextes de travail et de comment ils peuvent être une contrainte lorsqu'on accompagne des personnes sur des enjeux affectifs ou liés à la sexualité : « Ce qui est violent, c'est le cadre et les conditions de travail : les personnes ne sont pas remplacées, pas assez nombreuses, il n'y a pas d'analyse de la pratique... On entend parler d'incohérences structurelles, de surcharges de travail ; le

¹⁵ Les Établissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT) sont des établissements médico-sociaux qui ont pour objectif l'insertion sociale et professionnelle des adultes en situation de handicap.

fait d'être tout le temps dans l'impuissance, en étant confronté·es à des situations difficiles, avec de plus en plus de suivis compliqués, sans avoir de moyens et en étant toujours dans l'urgence. Cela leur donne l'impression de faire mal leur métier. Or, leur métier, c'est de prendre soin des autres. Cela signifie qu'elles répercutent cette violence sur les personnes qu'elles prennent en charge ». « En formation, on repère des violences au travail dans les pratiques des professionnel·les, de par leur posture et aussi à travers ce qu'ils·elles racontent de leur environnement de travail. Cela est dû au fait qu'on ouvre à certains moments des espaces de parole et d'analyse de pratique, dans une approche d'éducation populaire ». Différentes formes de violences peuvent ainsi être repérées lorsque les conseillères interviennent en formation : violences institutionnelles, violences exercées par ces professionnel·les dans leurs pratiques, violences interpersonnelles.

> Lors des actions de prévention et d'éducation à la sexualité

Concernant les actions de prévention de violences sexuelles ou d'éducation à la sexualité, le lien avec la prévention des violences au travail ne leur semble pas forcément appréhendable : « C'est vrai qu'il peut y avoir une dimension préventive, tout autant que sur d'autres violences. Mais ces actions de prévention sont surtout intéressantes sur le moment, pour être dans une affirmation de soi, réfléchir collectivement, avoir des échanges sur les violences et les discriminations, les nommer ; concernant les impacts à long terme, c'est difficile à évaluer et de se dire qu'il y en aura de manière systématique. Mais, quelque part, ce sont aussi des outils qu'on peut remobiliser plus tard, dans d'autres contextes et pourquoi pas au travail... Cela soulève la question de savoir si chaque action contre les violences, par extension, toucherait aussi la question des violences au travail ».

> Le Prodas

Le Prodas¹⁶ est un programme où la lutte contre les violences au travail peut s'envisager de manière plus tangible. En premier lieu parce qu'il s'agit d'accompagner des professionnel·les sur leur lieu de travail, de les aider à instaurer un climat de bien-être pour eux et pour leurs élèves et de les amener à une prise de conscience des violences qu'ils·elles pourraient exercer. « On est là avant tout en appui à l'équipe : c'est parce que l'équipe va gagner en bien-être, être plus outillée pour répondre aux besoins des enfants, gérer leurs conflits, que ce bien-être rejaillit ensuite sur les enfants. Cela permet ainsi de prévenir les violences que l'équipe peut exercer auprès des enfants, sans que ce soit intentionnel, mais par manque d'outillage, de recul et parce que traversée elle-même par beaucoup de choses, comme une surcharge de

¹⁶ Le Prodas, ou Programme de développement affectif et social, est un programme de prévention précoce qui vise à favoriser le bien-être et prévenir les violences en développant les compétences psychosociales des enfants à l'école, de la maternelle au collège.

travail ». Le soutien et l'accompagnement des professionnel·les dans leurs pratiques et leur travail se construit à travers des temps d'écoute, de réflexion et d'analyse de pratique. « Dans les accompagnements Prodas, quand on écoute les enseignant·es sur leurs pratiques et leurs difficultés, on sent que ça leur fait énormément de bien, car ils·elles n'ont pas cette écoute par ailleurs. Pas seulement de la part de la hiérarchie, aussi parce qu'ils·elles n'ont pas de temps de supervision ou d'analyse de pratique. Ils·elles peuvent se sentir très isolées professionnellement. Parfois, l'accompagnement Prodas, ce n'est que ça : apporter son écoute bienveillante à l'enseignant·e. Ensuite, la continuité, c'est de porter la parole et l'expérience des enseignant·es, soit dans les bilans qu'on fait aux financeurs, soit dans des actions où on va parler du programme. Cela me semble être en lien avec la lutte contre les violences institutionnelles, dans le fait de défendre un programme qui répond aux besoins des professionnel·les de l'éducation, qui porte leur parole, les fait entendre, qui met en valeur leur travail et leurs retours du terrain ».

Le deuxième axe de ce programme est la prévention des violences par le développement des compétences émotionnelles. « Les cercles de parole et les activités ont pour objectif de développer l'estime et la conscience de soi chez les enfants pour prévenir les phénomènes de coupure ou de rupture émotionnelle présentes dans les passages à l'acte violent. Ils permettent également de travailler la capacité d'être à l'écoute de l'autre, de prendre en considération sa parole, de la reconnaître, de travailler l'empathie. C'est un travail sur le long terme, même si on n'aborde pas frontalement la question des violences. C'est peut-être un peu inhabituel, par rapport à ce qui se pratique plus couramment dans la pratique de CCF : travailler la question du genre, des inégalités filles-garçons... alors que ce sont deux approches complémentaires : des actions ciblées sur la question des violences et des discriminations, avec en parallèle un socle pour favoriser l'estime et l'affirmation de soi sur le long terme ».

2.2 Les appuis, les freins et les limites de la pratique

Malgré un sentiment général d'une thématique éloignée de leur pratique, les conseillères envisagent pouvoir mobiliser les outils ou les appuis de la posture dans une approche centrée sur la personne : « À partir du moment où on est centré·e sur la personne et sur sa demande, si elle amène une situation de violences au travail, évidemment qu'on va l'écouter et qu'on va faire comme avec d'autres sujets : faire valoir sa parole, la reconnaître, valoriser ce qu'elle fait déjà ou ce qu'elle pense, avoir de l'empathie, la renforcer dans sa capacité d'agir. Et ça, c'est déjà énorme ». Elles sentent qu'elles peuvent aussi s'appuyer sur leurs connaissances liées aux mécanismes des systèmes de domination, des violences et de leurs effets, comme la dévalorisation, la honte, la peur... Certaines imaginent pouvoir accompagner la personne en

l'orientant vers les délégués du personnel, les organisations syndicales, quand d'autres se sentent démunies sur ce point. Le fait d'avoir déjà été confrontées à cette question de manière personnelle et d'avoir eu une réflexion, une analyse, des lectures sur ces questions a été évoqué comme quelque chose d'aidant par rapport à la pratique.

Sur les violences institutionnelles dont elles sont témoins, une marge d'action leur semble possible : « Dans des cas de violences exercées sur les bénéficiaires de l'institution (dans une IME¹⁷ par exemple) dont on nous fait part, on peut agir au niveau de l'institution et mettre la direction face à ses responsabilités, en faisant remonter ces témoignages, en appuyant certains propos. Comme on amène un regard extérieur et une expertise sur ce genre de situations, on peut accompagner l'institution pour mettre en place des procédures, rédiger une charte. L'objectif est que ces situations de violences ne soient pas étouffées, minimisées ».

J'ai également interrogé les conseillères sur la manière dont cette thématique venait toucher les limites de leur fonction et sur les freins que cela pouvait représenter dans la prise en charge des violences au travail. J'ai pu retrouver certains points communs à ceux mentionnés concernant les violences en général :

— Le cadre de travail : la principale raison évoquée pour laquelle cette thématique est peu ou pas abordée, c'est que la manière dont les personnes vont identifier un lieu ou une structure va conditionner ce qu'elles pensent pouvoir y trouver, les raisons qui les poussent à s'y rendre et ce dont elles vont parler. Or, un CPEF ou un EICCF n'est pas forcément identifié comme un lieu pour parler de violences, encore moins de violences au travail. Cela expliquerait en majeure partie pourquoi cette thématique n'est quasiment jamais abordée en entretien.

— Le manque de ressources, de connaissances de la loi, de réseau, le rapport à la justice : cela peut mettre en doute la légitimité des CCF à aborder cette question, en leur faisant se poser des questions du type : « Je l'écoute et après je fais quoi ? ». Le sentiment de ne pas avoir de « solution » pour la personne peut ainsi être un frein à l'écoute.

Par ailleurs, il m'a semblé percevoir d'autres freins, moins liés au contexte de travail des CCF, mais plutôt issus de certaines représentations autour du « travail » et des « violences au travail », ainsi qu'une certaine difficulté à cerner ce sujet. Après avoir essayé de me représenter concrètement comment cette thématique venait croiser la pratique de CCF, j'ai donc essayé d'identifier ces représentations et les enjeux particuliers que cela peut soulever pour la pratique de CCF.

¹⁷ Les IME sont des Établissements Médico-Éducatifs qui accueillent les enfants et adolescents ayant une déficience intellectuelle avec ou sans troubles associés.

VIOLENCES AU TRAVAIL : UN IMPENSE DU METIER DE CCF ?

La thématique des violences se rencontre assez peu dans la pratique de CCF — elle représente seulement 2% des motifs des entretiens individuels au Planning Familial des Bouches-du-Rhône en 2018¹⁸. Cependant, même si cette thématique est rencontrée de manière occasionnelle par les CCF, elle implique d'être vigilant·e à la posture d'écouter·e et requiert d'être formée de manière spécifique pour pouvoir la repérer et l'accompagner.

De même, pour les violences au travail, malgré que cette question semble éloignée de la pratique, je me suis demandé quels seraient les points de vigilance à avoir en tant qu'écouter·e : quelles représentations peuvent empêcher de repérer des situations de violences, de les nommer comme telles ? Comment notre propre rapport au travail est-il mis en jeu par cette thématique ?

L'intérêt que je vois à me poser ces questions est de pouvoir identifier ce qui nous empêche d'être dans une approche centrée sur la personne, ce qui nous retient de « tirer certains fils », qu'ils nous dérangent, qu'ils fassent peur ou qu'on ne les voie tout simplement pas. J'ai essayé d'avoir la même approche qu'en formation CCF, où l'on se « prépare » à être confronté·es à certaines violences — notamment parce qu'on les rencontre peu souvent et qu'il n'est pas toujours possible de s'appuyer sur une expérience de terrain—, pour éviter de tomber dans des projections et pour être en mesure d'accompagner au mieux les personnes.

1. Des difficultés à cerner le sujet

Lors des entretiens que j'ai menés, j'ai ressenti de la part des conseillères une difficulté générale à cerner le sujet des violences au travail : de quoi parle-t-on quand on évoque les « violences au travail » ? Envisager de les prendre en compte dans sa pratique de CCF nécessite donc d'engager une réflexion sur ce que recouvre cette thématique.

1.1 Violences au travail et harcèlement

D'une manière générale, la première image qui vient lorsqu'on parle de « violences au travail », c'est celle du « harcèlement moral ». Tout au long de ma formation, lorsque j'évoquais mon sujet de mémoire (sur les violences au travail), il est souvent arrivé qu'on retienne qu'il traite de « harcèlement moral » et que cela biaise la compréhension de ma

¹⁸ D'après le rapport d'activité 2018 du Planning Familial des Bouches-du-Rhône.

démarche. Ce qui m'a également surpris, c'est que les conseillères semblait distinguer les « violences au travail » d'une part et les « violences institutionnelles » d'autre part. L'association des mots « violences » et « travail » semble ainsi renvoyer à des notions de violences interpersonnelles. Le terme « harcèlement » est lui-même plutôt utilisé pour parler de violences psychologiques d'une personne sur une autre.

Sans nier que cette forme de violence existe, j'ai l'impression qu'elle occulte un peu les autres formes de harcèlement. Pourtant, le mot « harcèlement » est fortement associé aux contextes de « travail », « scolaire » ou de « la rue » et est donc plutôt utilisé pour nommer des violences qui relèvent de dynamiques collectives. Il est rare qu'on parle de harcèlement dans le cadre de violences conjugales ou intrafamiliales. Or, il y a là une sorte de contradiction : alors que ce terme est utilisé pour nommer des violences collectives, il a tendance à masquer justement les différents mécanismes inhérents à ces violences : enjeux institutionnels, phénomènes de groupe, enjeux de pouvoir, environnements délétères ou contraints... Il renvoie plutôt à une responsabilité individuelle, à des cas particuliers et exceptionnels de pathologies psychologiques¹⁹, plutôt qu'à des enjeux relationnels dépendant de contextes sociaux, structurels et économiques.

La difficulté à répondre à la question : « de quel type de violences parles-tu ? » m'a montré la complexité d'une telle thématique. Comment distingue-t-on les violences interpersonnelles, des violences structurelles ou institutionnelles ? Pourquoi choisirait-on d'utiliser le mot « violences au travail » ou « harcèlement », plutôt que « discrimination » par exemple ? Pour ma part, je dirais que c'est très difficile à définir car toutes ces notions sont souvent imbriquées, voire interconnectées. Si on prend l'exemple d'une serveuse qui subit des remarques ou comportements sexistes de la part d'un client : est-ce de la violence sociale construite sur le genre et sur des rapports de domination ? Une violence interpersonnelle d'une personne sur une autre ? Du harcèlement, moral, psychologique, sexuel ? Une violence collective, si l'on considère que ce n'est pas le seul client à agir ainsi ? Une violence inhérente à un contexte de travail ? Probablement tout cela à la fois.

En tant que CCF, il me semble intéressant de pouvoir repérer les différentes dynamiques de violences, notamment si la personne est en demande de trouver des stratégies pour s'en

¹⁹ En France, le livre de Marie-France Hirigoyen, *Le harcèlement moral* (1998), a contribué à faire mieux connaître ce concept ainsi que celui de pervers narcissique. À la suite de sa médiatisation, le concept de harcèlement moral a rencontré diverses critiques. Certains, comme le sociologue Jean-Pierre Le Goff ou encore certains militants syndicaux, reprochent à la notion de harcèlement moral de « psychologiser » des phénomènes plus vastes de maltraitance managériale ou le stress généré par l'intensification du travail. Ainsi, parler de harcèlement et se concentrer sur la relation entre une victime et un pervers serait une manière de négliger le contexte d'apparition du harcèlement et les processus économiques et organisationnels sous-jacents. ([wikipedia.org/wiki/Harcèlement_moral](https://fr.wikipedia.org/wiki/Harcèlement_moral)).

protéger. Lui permettre d'identifier les mécanismes des violences peut l'aider à se situer au milieu d'un grand nombre de contraintes et de repérer ses propres ressources : comment réagissent ses collègues ? Peut-elle trouver de l'aide auprès de son équipe ? Cela est-il récurrent ou occasionnel ? Cela n'arrive-t-il qu'à elle ou à d'autres serveuses ? De la part d'un seul client ou de plusieurs ?

Ainsi, il me semble pertinent de réfléchir à quoi fait référence le terme de « violences au travail », d'élargir sa perception sur cette notion et d'engager une réflexion sur l'ensemble d'un continuum de violences pour prendre en compte leur complexité.

1.2 Violence et souffrance au travail

On m'a souvent demandé si mon sujet était sur la « *violence* au travail » ou sur la « *souffrance* au travail ». La limite entre les deux ne semblait pas toujours claire et potentiellement source de confusions. Cette difficulté à distinguer souffrance et violence m'a amenée à interroger les liens entre les deux. Sait-on faire la distinction entre le fait de se sentir mal et le fait de subir de la violence ? Par exemple, si une personne nous dit : « Je ne peux pas garder la grossesse à cause de mon travail » et qu'on la sent en souffrance, est-ce qu'on peut penser qu'elle vit cela comme de la violence ? Ce n'est évidemment pas aussi simple. On peut ressentir de la souffrance (lors d'un deuil par exemple), sans que ce soit lié à de la violence et inversement, on peut subir de la violence sans forcément en souffrir : par exemple une infirmière que j'ai interrogée me parlait de son expérience à l'hôpital et de la violence de certains dysfonctionnements institutionnels, dénoncés par de nombreuses grèves menées par elle et ses collègues, sans que ce soit pour elle associé à de la souffrance au travail.

De prime abord, la question de la *souffrance* paraît plus simple à appréhender que celle des *violences* car il « suffit » d'interroger la personne sur ses ressentis. Mais justement, la question du ressenti peut poser problème. Les conseillères m'ont semblées mal à l'aise avec le fait qu'un *ressenti de violence* n'est pas forcément une *situation de violence*. Donc, que se passe-t-il si une personne dit qu'elle subit de la violence ? Qu'est-ce qui peut nous gêner dans le fait d'entendre ce mot ? Il me semble que le mot « violence » peut renvoyer à quelque chose d'accusatoire. Il pose la question de l'intention de l'autre, de savoir s'il y a réellement victime et auteur-e de violence. Lorsqu'on parle de violences au travail, il est parfois difficile de se représenter un-e agresseur-se. Au contraire des violences « conjugales » ou « parentales », dans lesquelles l'agresseur-se est clairement nommé-e, le terme de « violences au travail » crée un flou sur *qui* exerce la violence sur *qui*.

La question du mal-être au travail soulève aussi la question des conditions de travail : qui peut juger de la violence d'un environnement de travail ? Là encore, peut-on appréhender une « intention » quelconque de la part d'une structure de travail ? Quelle différence fait-on entre pénibilité du travail et violence au travail ?

Cela m'interroge sur la notion de subjectivité d'un récit et la limite de la posture de CCF : est-on en mesure d'entendre des ressentis et de leur accorder de la valeur, si cela vient lever en nous des résistances liées à notre propre rapport au sujet concerné, que ce soit le couple, la famille ou le travail ? Est-ce qu'on peut ou doit croire la personne ? Est-ce qu'on est tenté-e de relativiser ? Comment peut-on évaluer si la personne n'« exagère » pas les difficultés qu'elle peut rencontrer au travail ? Où commence notre propre perception de la violence ? Celle-ci peut-elle faire écran à notre empathie et à notre compréhension de la situation de la personne ?

Même si on considère que le rapport à la violence peut être variable d'une personne à l'autre et déterminé par le contexte culturel ou social, l'OMS définit la violence par rapport à la santé et au bien-être des personnes²⁰. De ce fait, elle remet au cœur de la définition de la violence le ressenti de la personne et la question de sa santé et de son bien-être physique et psychique.

Il me paraît également important de considérer les rapports de subordination et de domination entre les différentes personnes. Par exemple, un employeur qui dit être en conflit avec un-e de ses employé-es ne soulève pas les mêmes enjeux que la situation inverse²¹. Sur cette base et confortée par les entretiens que j'ai menés auprès de personnes victimes de violences au travail, je pense qu'on peut considérer comme violente toute situation où une personne se sent niée, non prise en compte ; où est remise en question son existence et sa valeur en tant qu'individu-e ; où son intégrité physique ou psychique est menacée. Cela peut recouper évidemment la notion de souffrance qui exprime un sentiment de mal-être, de douleur physique ou psychique.

2. Des représentations en lien avec la pratique de CCF

Lors de mes entretiens avec les conseillères, j'ai également relevé certaines projections et représentations sur la notion de « violences au travail », en lien avec leur pratique. Ces représentations, plus ou moins conscientes, me semblent importantes à repérer et éventuellement à déconstruire, si on veut pouvoir réfléchir aux perspectives de la prise en considération des violences au travail dans le métier de CCF.

²⁰ Krug, E. et al., *Rapport mondial sur la violence et la santé*, Organisation mondiale de la Santé, Genève, 2002.

²¹ Dégenrè-e, *Un concept, une théorie : LA RENVERSIONITE !*, sur www.radiorageuses.net, 2015.

> Le « travail » ne fait pas partie du champ relationnel avec lequel travaillent les CCF

L'évocation d'un cloisonnement entre sphère du travail (vie publique) et sphère intime (vie privée) a souvent été présente dans les échanges avec les conseillères : « Le travail, ce n'est pas trop notre domaine, nous c'est plutôt les relations intimes ». Or, il me semble que la frontière entre ces deux sphères est souvent très mince sur le plan relationnel. Les relations amicales ou familiales sont nombreuses sur le lieu de travail : les entreprises familiales représentent 83 % des entreprises en France et plus de 60 % des sociétés en Europe²² ; le travail peut être un espace de séduction, un lieu de rencontre de partenaires sexuels ou conjugaux, même si ces relations sont souvent cachées²³. En réalité, les sphères personnelles et professionnelles se croisent très fréquemment sur le plan relationnel.

L'idée que ces deux « sphères » soient distinctes peut influencer la manière dont on projette la vie relationnelle d'une personne : « Dans les entretiens, si la personne fait part de souffrance physique ou psychologique, assez rapidement j'ouvre sur des questions qui sont liés à ses relations proches. Mais, par “relations proches”, je n'entends pas forcément “relations de travail” ». « En début d'entretien, quand je pose le cadre du Planning Familial, je dis qu'on peut parler de différents types de relations : relations amicales, amoureuses, sexuelles, familiales... mais je n'évoque jamais les relations de travail ».

Les enjeux de sexualité ou familiaux semblent éloignés de la sphère du travail et cela explique aussi pourquoi les conseillères n'ouvrent quasiment jamais la discussion sur cet aspect-là. Je suis d'accord que ce n'est pas forcément pertinent d'aborder systématiquement la question du travail en entretien. Néanmoins, je m'interroge sur les conséquences de cette vision très cloisonnée dans la pratique de CCF. Par exemple, lorsqu'on aborde les stéréotypes sur le viol — que ce soit en intervention, en formation ou en entretien —, il est courant de dire que la majorité des viols sont commis par une personne connue de la victime (environ 80%). On peut alors citer en exemple les conjoint·es, les partenaires, les membres de la famille... A-t-on le réflexe de citer les personnes que l'on croise au travail ?

> Les personnes reçues par les CCF ne sont pas forcément concernées par le travail

J'ai également entendu que les publics habituels du Planning Familial ne sont pas forcément concernés par la question du travail et donc encore moins par la question des violences au travail, car il s'agit majoritairement de personnes précarisées socialement et économiquement,

²² D'après l'institut Montaigne (www.institutmontaigne.org).

²³ Selon un sondage mené par l'IFOP en 2018, 14% des personnes interrogées ont rencontré leur conjoint·e dans le cadre de leur vie professionnelle ou dans un lieu lié au travail. Cela représente un couple sur sept qui se serait formé au travail. La proportion des personnes qui ont eu des relations sexuelles avec quelqu'un de leur milieu professionnel est de 35%. 31% ont répondu avoir un jeu de séduction avec un·e collègue rencontré·e sur leur lieu de travail. Et 53% ont déjà entretenu une relation avec un·e collègue à l'insu des autres collègues.

jeunes de moins de 25 ans, étranger·ères, sans-papiers, femmes au foyer, personnes en situation de handicap, etc. Pourtant, il me semble que les publics que l'on reçoit en entretien individuel au Planning Familial sont plutôt *particulièrement* exposés aux violences au travail, en cumulant des facteurs de vulnérabilité.

Cela m'a interrogée sur la conception que l'on peut avoir du « travail ». J'ai eu l'impression que certaines représentations excluaient des formes de travail comme le travail intérimaire, saisonnier, étudiant, les jobs d'été, la garde d'enfant occasionnelle ou au pair, les travaux domestiques, de soin aux personnes, le travail non déclaré, le travail du sexe, le travail en ESAT, etc. Ces formes de travail sont particulièrement à risques en termes de violences, par le fait d'être illégal, par leur précarité ou encore à cause de facteurs de discrimination²⁴. Cela m'a également interrogée sur la perception du travail comme une activité sensée être épanouissante. A-t-on du mal à prendre en compte des formes de travail dont la motivation est contrainte, pour des raisons économiques notamment ?

Je me dis aussi que si « par travail », on entend « emploi », cela empêche peut-être de voir d'autres formes de travail et de violence : la violence du marché du travail, particulièrement pour les personnes qui en sont exclues ; le « travail » domestique ; ou encore le « travail » bénévole. Cela concerne d'ailleurs majoritairement les femmes²⁵. Ainsi, j'ai été interpellée par le fait que les conseillères s'appuient sur une grille d'analyse féministe mais ne voient pas forcément de continuum entre les violences auxquelles les femmes sont particulièrement exposées et le contexte du travail.

Je me suis demandé quelles conséquences ces représentations (ou l'absence de représentations) pouvaient avoir sur la pratique de CCF. Par exemple, si un·e CCF venait à écouter une jeune fille sur le harcèlement sexuel exercé par le père de famille chez qui elle est fille au pair, cela sera-t-il nommé comme étant des « violences au travail » ? Peut-être qu'on perçoit cette thématique comme éloignée de la pratique de CCF parce qu'on ne se la représente tout simplement pas sous toutes ses formes ? Dans ce cas, cela peut-il être limitant pour l'accompagnement qu'on peut proposer ou nous empêcher de déployer toutes les ressources dont on dispose ?

²⁴ D'après le rapport de 2003 de la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail : « Plusieurs études montrent que les phénomènes de migration de la main-d'œuvre sont à l'origine de cas fréquents de harcèlement fondé sur la race ou le sexe ».

²⁵ Partant du constat d'une installation des femmes dans l'activité professionnelle, le sociologue Didier Demazière relève la faible visibilité du chômage des femmes. Aussi il propose une analyse sexuée des expériences du chômage dans *Les femmes et le chômage*. Cette étude révèle des inégalités entre les femmes et les hommes dans les chances d'accès à l'emploi et dans la détention de ressources spécifiques comme la formation, le soutien familial aux aspirations professionnelles ou à la prise en charge de l'éducation des enfants.

> En tant que CCF, on ne peut rien faire contre les violences au travail

Certaines situations de violences au travail semblent être tellement intégrées, acceptées, que cela peut empêcher les personnes de les nommer et de les repérer comme telles. Une conseillère m'a confié, par rapport à la non prise en compte de la parole des enseignant·es : « Je ne me la représente pas forcément comme de la violence parce que les enseignant·es vivent cela un peu comme une fatalité. Ils·elles en parlent avec le sourire, plus ou moins sérieusement, en mode “tu sais, de toutes façons, c'est habituel, on ne nous écoute pas” ».

L'autorité du cadre de travail ou d'une institution étant reconnue socialement, elle permet à celle-ci d'exercer une violence légitimée et banalisée, ce qui la rend difficile à reconnaître et à dénoncer. Les violences institutionnelles peuvent ainsi nous confronter à un fort sentiment d'impuissance, face à la dimension à la fois collective, légale et durable de la violence.

Le sentiment de ne rien pouvoir faire peut amener à banaliser une situation : « C'est comme ça, on ne peut rien y faire ». Le risque en tant que CCF est d'évacuer cette question lorsqu'on y est confronté·e, car on a du mal à se représenter quel pourrait être notre pouvoir d'agir. En effet, même après avoir écouté la souffrance d'une personne, que peut-on lui dire ? Que peut-on faire avec elle ? Cela me rappelle une intervention scolaire où la question du racisme structurel avait été longuement abordée à travers des témoignages d'élèves. À la fin, je ne savais pas trop comment conclure : « c'est difficile mais c'est comme ça » ? À la réflexion, je me dis que j'aurais pu simplement être congruente sur le fait que je ressentais beaucoup d'injustice et de violence dans ce qu'ils·elles relataient. Les remercier de partager cela avec moi, que j'en reconnaissais la gravité. Et peut-être les inviter à continuer à échanger entre eux, à développer des stratégies collectives pour éviter ces violences, les contrer, les dénoncer ?

> En tant que CCF, on ne peut pas juger de ce qui relève de violence au travail ou pas

La question de la violence, d'une manière générale, peut nous placer dans un rôle très inconfortable de « juge ». Il peut être embarrassant d'aborder la question des violences — *a fortiori* au travail — lorsqu'il est difficile de savoir ce qui relève de violences ou pas et de savoir *qui* est légitime à la nommer, notamment à partir d'un récit individuel et subjectif. Quelle est notre légitimité à reconnaître ou à nommer la violence au travail en tant que CCF ? Si une personne se reconnaît comme victime, nous incombe-t-il de la soutenir dans une démarche juridique ? Doit-on dénoncer son·sa agresseur·se ? Quels sont alors les risques pour elles, pour nous ? Si elle nous décrit une situation que la loi condamne, n'est-ce pas plutôt aux instances juridiques de s'en occuper, de la reconnaître ? Quelle est notre responsabilité en tant que CCF ?

Il me semble que pour les violences de couple, par exemple, ce malaise est dépassé de la manière suivante : les CCF ne sont pas juges et il ne s'agit pas de légiférer, mais de reconnaître la personne dans ce qu'elle traverse et dans ses ressentis ; si celle-ci nomme ce qu'elle vit comme de la violence, cela lui appartient. En revanche, en reconnaissant des mécanismes de violence, le-la CCF peut l'accompagner sur une prise de conscience de l'importance des impacts que cela a sur elle et sur la souffrance que cela génère. Il-elle peut également l'aider en l'informant de ses droits et en l'orientant vers des professionnel·les spécialisé·es, tout en respectant sa temporalité et ses besoins. Une orientation trop rapide, sans prendre le temps d'écouter — parce qu'on a l'impression que cela dépasse notre domaine de compétence et que seule la loi peut être un recours dans cette situation — peut donner l'impression à la personne de ne pas être crue ou de ne pas être légitime à exprimer ses ressentis. Si on sent la personne en danger, on peut à nouveau faire preuve de congruence et le lui exprimer. Il est possible que cela amène une prise de conscience de sa part et l'aide à réaliser la gravité de sa situation.

3. La nécessité de travailler son propre rapport au travail et aux violences

Le fait d'interroger les représentations et les stéréotypes sur une thématique vient forcément bousculer son propre rapport à ce sujet. Si on se demande ce qui peut nous empêcher de considérer certaines situations de travail comme violentes, au-delà d'un manque de connaissances théoriques ou pratiques, on en vient nécessairement à interroger nos propres repères sur cette question.

3.1 Un contexte social qui invisibilise les violences au travail

Si on cherche à réfléchir sur son propre rapport au travail, il est important de considérer dans quel contexte social et culturel on se situe. En effet, ce contexte peut influencer sa capacité à voir et à repérer des situations de violences. Les instances officielles témoignent d'une recrudescence des témoignages de violences et de souffrance au travail depuis quelques années²⁶. Cela signifie-t-il que la violence dans le cadre du travail s'est accrue au fur et à mesure des années ? Ou sommes-nous simplement plus enclin·es à la voir ?

Il me semble qu'en France, mais peut-être plus largement dans le monde, la société a tendance à banaliser, invisibiliser certaines violences, tout en se positionnant contre. Les récentes

²⁶ D'après le *Rapport mondial sur la violence et la santé* de l'OMS : « L'humanité fait face au constat d'une souffrance accrue dans la vie professionnelle des individu·es, avec des taux de suicide au travail en augmentation à l'échelle mondiale. La France notamment se classe au deuxième rang, en Europe, par le nombre de suicides au travail ».

évolutions de la loi²⁷ condamnant les violences au travail peuvent amener à une plus grande prise en considération de celles-ci. Mais la légitimité de l'employeur ou des institutions vis-à-vis de leurs employé·es semble encore bien ancrée dans la société. Un des indices de l'invisibilisation et d'une banalisation des violences au travail se situe pour moi dans la difficulté à nommer certains agissements ou mécanismes comme de la violence : « Je ne repère pas forcément la violence car les personnes n'utilisent pas ce mot-là. Elles parlent plutôt de "difficultés", de "conflits" ou disent que "c'est dur en ce moment" ».

Mais alors, à quel moment, lorsqu'on entend qu'une situation est « compliquée », cela nous met-il en alerte ? « Un des risques que je pressens pour moi en tant que CCF, ça serait de ne pas légitimer pleinement la personne dans les violences dont elle fait part, de les remettre en question, en pensant que c'est plutôt lié à des questions d'efficacité au travail, de productivité ». Ce témoignage me semble soulever ce qui est présent dans l'inconscient collectif : il est difficile de nommer « violence » quelque chose qui est de l'ordre d'une soumission collective à une autorité supérieure et d'une normalisation capitaliste du monde du travail, où des notions d'efficacité, de rendement, de productivité sont valorisées socialement. « Pour moi le risque, c'est ma propre soumission à l'autorité hiérarchique dans le cadre du travail et une forme de contrôle intégrée ; c'est-à-dire d'avoir intégré les attentes ou le pouvoir de l'employeur. Cela m'amènerait à me demander quelle est la responsabilité de la personne dans ce qu'il lui arrive, parce qu'il y a un cadre de travail à respecter et que c'est à la personne à s'adapter. Je pense que c'est une violence que je risque de reproduire, en pensant au fond de moi que des attentes d'employeur·se sont plus légitimes que des attentes d'employé·es. Mais, si je sais que j'ai intériorisé ça, ça peut m'aider à être vigilante là-dessus et essayer de mettre à distance ma propre adhésion à l'autorité de travail ».

3.2 Violences au travail, violences du travail

Cela m'amène à me demander comment se représente-t-on personnellement le travail : peut-on considérer le travail ou certains environnements de travail comme violents ?

Penser le travail comme une violence²⁸ n'est pas forcément évident, en fonction de son propre rapport au travail, de ce qu'on reconnaît soi-même comme une violence ou pas. En fonction de la perception de son propre consentement, de ses limites, de ce qui est acceptable pour soi ou pas, on peut être plus ou moins en capacité de reconnaître que les limites de l'autre sont dépassées. Pourtant, comme le relevait une conseillère, « au travail, tu ne choisis pas forcément

²⁷ Cf. partie 3.

²⁸ L'INRS (Institut national de recherche et de sécurité) privilégie une lecture à dominante organisationnelle et systémique des processus de formation des violences. Il estime que les violences sont des risques qui peuvent être induits par l'activité elle-même ou générés par l'organisation et les relations de travail.

les activités que tu mènes, voire même, tu peux ne pas avoir choisi du tout ton travail. Il y a des choses que tu ne consens pas à faire et que tu fais quand même. C'est une base de la pratique salariale, de pas consentir à des choses que tu fais quotidiennement ». On peut avoir plus de difficultés à percevoir la violence exercée par des institutions et des systèmes que de la part de personnes, parce qu'on n'a pas l'habitude de penser la violence de cette manière.

3.3 L'environnement de travail des CCF

D'autre part, il me semble qu'un autre enjeu à nommer et reconnaître la violence, c'est de devoir se confronter à la violence qu'on peut subir ou exercer soi-même. Or devoir se considérer comme potentiel·le victime ou bourreau peut être vraiment difficile, voire douloureux. J'avais volontairement exclu ce point de mon questionnaire pour ne pas heurter les conseillères que j'ai interrogées. Mais, il a fallu quand même en rassurer certaines sur le fait que je ne venais pas « inspecter » leurs conditions de travail ou leurs pratiques de CCF.

Néanmoins, ce point a été abordé par elles à chaque fois. Ce que je retiens de ces échanges, c'est que la question des violences au travail nous ramène inévitablement à nos propres conditions de travail. En effet, cela paraît contradictoire de réfléchir à comment repérer les violences au travail pour les autres, sans se poser la question pour soi. Il est donc nécessaire de travailler sur ses propres conditions de travail pour envisager une prise en compte des violences au travail dans sa pratique. Se demander comment on se situe par rapport à cette question nécessite alors de considérer son environnement de travail comme un objet de réflexion. Mais, dans quelle mesure cela est-il possible ? Cela ne risque-t-il pas de nous placer dans un certain conflit de loyauté ? Quels risques y a-t-il au fait de s'exposer, d'exposer son équipe, son lieu de travail à son regard critique ? Cela peut-il impacter notre collectif, faire apparaître des tensions internes ? À cet endroit, il me semble que la conscientisation des violences au travail soulève de nouveaux enjeux par rapport à d'autres types de violences.

En conclusion, comme pour les situations de violences sexuelles, pouvoir poser les mots de violences nécessite entre autres d'avoir pu réfléchir en amont à ce qui nous permet de nous sentir considéré·e, de savoir où se situe le respect de son intégrité. Cela renvoie pour moi à la nécessité, comme pour tout autre thématique, de travailler sur son propre rapport à la « violence » et au « travail » si on veut pouvoir accompagner une personne sur ce plan-là, dans une approche centrée sur la personne. « Sinon un des réflexes possible serait de se mettre à la place de l'employeur·se, ou des collègues, d'essayer de comprendre ce qui pourrait se passer de leur côté, d'être dans une dynamique de médiation, au lieu se centrer sur la personne et sur son récit ».

4. Un impensé de l'exercice du métier de CCF ?

Comme je l'ai dit en introduction, les entretiens que j'ai eus avec les conseillères m'ont conduite à regarder mon sujet sous un autre angle que celui de départ. Nos échanges m'ont fait réaliser à quel point le terme de « violences au travail » pouvait renvoyer à quelque chose de trop vaste ou de trop restreint pour être matière à réflexion en tant que tel, du moins au premier abord. Les premières réactions à l'annonce du thème de mon mémoire ont été : « Je ne crois pas que je vais pouvoir te dire grand-chose sur ce sujet ». Les difficultés à cerner ce sujet m'ont interrogées sur la place que pouvait avoir cette thématique dans une réflexion plus large sur les violences faites aux femmes et sur la prise en compte de la vie relationnelle, affective et sexuelle.

Pourtant, en évoquant les impacts des violences au travail sur la santé en général et la santé sexuelle en particulier, mais aussi sur les relations familiales, conjugales, amicales, sexuelles, etc., les réactions ont été unanimes : « Évidemment que ça impacte la vie relationnelle et affective... C'est tellement évident que c'est difficile à décrire... ». Mais des craintes ont été évoquées : « Je n'arrive pas bien à voir comment on pourrait l'intégrer dans la pratique. Il y a déjà tellement de choses, tellement de fils à tirer... Et puis, quelle va être la porte d'entrée ? ».

Le fait que cette thématique soit rarement creusée ou abordée m'interpelle, non pas que je pense qu'il faille questionner ce champ-là systématiquement, mais parce que je me demande quelles en sont les raisons. J'ai beaucoup entendu que « cela arrive peu en entretien, parce que les personnes ne l'amènent pas d'elles-mêmes ». Or justement, on sait que le repérage des violences nécessite d'être en alerte sur certaines formulations, pour pouvoir déceler de la violence derrière des phrases telles que : « c'est compliqué ». Si on entend une personne dire que « c'est compliqué » avec son·sa partenaire, une personne de sa famille, sans aucun doute que cela représente un fil à tirer pour aller questionner la sphère affective et relationnelle. Le fait de ne pas envisager le travail comme faisant partie du champ relationnel peut-il nous faire passer à côté de quelque chose d'important ? Peut-être qu'ouvrir la réflexion sur la prise en compte de ces violences nous conduirait à y être confronté·es plus souvent ?

D'autre part, très peu de conseillères voyaient un lien direct entre cette thématique et leur pratique. Petit à petit, certaines ont parlé de leurs actions de sensibilisation sur la question des violences auprès de professionnel·les dans leur contexte de travail. Le Prodas a été cité comme une action où le lien avec les violences au travail leur semblait plus manifeste.

Le programme « Handicap et alors »²⁹ est également un programme qui vise à agir au niveau des professionnel·les et des institutions sur la question des violences. De manière plus large, toutes les actions de formation auprès des professionnel·les ont un objectif de prévention des violences en milieu de travail. Mais, cela ne semblait pas perçu comme tel par les conseillères que j'ai interrogées³⁰, du moins au début des entretiens.

Cela m'a beaucoup interrogée : qu'est-ce qui empêcherait de penser les actions et le métier de CCF comme agissant contre les violences au travail ? Est-ce par peur d'un manque de légitimité ? Pourtant, toutes les conseillères l'ont noté : l'outillage sur l'écoute et l'approche centrée sur la personne, articulés avec la connaissance de certains mécanismes et impacts de violences sont déjà opérants sur cette question. Alors, est-ce la question du cadre de travail, du référentiel métier ? Il me semble qu'il manque des outils théoriques et pratiques pour pouvoir réfléchir à la place des violences au travail dans le métier de CCF, pour reconnaître les liens entre cette thématique et le référentiel métier et les actions déjà menées par les CCF.

L'intérêt d'ouvrir la réflexion sur ce sujet n'amène pas forcément, à mon sens, à devenir expert·es en tant que CCF, ni à ce que les centres de planification deviennent des lieux d'écoute spécifiques sur cette question. L'objectif serait simplement d'être en mesure de repérer les violences, même si celles-ci nous semblent être en dehors de notre champ habituel d'exercice de notre métier. Il s'agirait d'assumer ses limites en tant que CCF, mais aussi de reconnaître ses possibles : la fonction de CCF s'insère dans un réseau de professionnel·les ; plus ce réseau est étendu et formé au repérage des violences, plus les personnes qui en ont besoin, qui sont isolées ou qui manquent de ressources pourront y avoir accès. Cela me paraît d'autant plus important que d'après les personnes concernées que j'ai interrogées, c'est la pluralité des soutiens (amis, professionnel·les de santé, etc.) qui a été particulièrement aidant pour elles.

²⁹ Le programme « Handicap et alors ? » vise à faire reconnaître et à promouvoir la vie relationnelle, affective et sexuelle des personnes en situation de handicap. La spécificité de ce programme s'articule autour de quatre axes : les personnes en situation de handicap, les familles, les professionnel·les et les institutions. Ce travail nécessite un changement des pratiques professionnelles, de la culture institutionnelle ainsi que du regard et des attitudes de l'entourage familial. (www.planning-familial.org/fr/handicap-et-alors-257)

³⁰ Mon terrain d'étude se limite au Planning Familial 13 et cela aurait été intéressant de pouvoir investiguer auprès d'autres CCF, avec peut-être d'autres façons d'envisager leur pratique.

LES VIOLENCES AU TRAVAIL : QUELLES PERSPECTIVES POUR LE METIER DE CCF ?

Une des difficultés qui a été soulevée par les conseillères, c'est le manque d'outils pour reconnaître les situations de violences au travail et les accompagner. C'est pourquoi je propose dans cette partie quelques pistes dans la perspective de prendre en compte les violences au travail dans la pratique de CCF.

1. Des pistes pour informer les personnes de leurs droits et les orienter

1.1 Des normes internationales pour la lutte contre les violences au travail

Au niveau mondial, la lutte contre les violences au travail s'est développée depuis l'édition du rapport *Violence at Work*³¹ de 1998, porté par le Bureau international du Travail³². Selon ce rapport, la violence sur le lieu de travail provient d'un ensemble de causes qui inclut l'individu-e, le milieu et les conditions de travail, les rapports entre employé-es, les rapports entre ces dernière-s et les client-es et, enfin, les rapports entre la direction et les employé-es : « Nous rejetons l'idée selon laquelle l'individu-e est le seul responsable de la violence sur le lieu de travail » signale M. Di Martino, l'un des auteurs du rapport. « Si nous partons de ce principe, nous ne réussirons jamais à enrayer la violence ni à la gérer quand elle se manifeste³³ ».

D'après le *Rapport mondial sur la violence et la santé*³⁴ de l'OMS, la violence en milieu de travail est une des principales causes de décès et de traumatismes dans beaucoup de régions du monde. Longtemps ignorée, elle a pris des proportions spectaculaires ces dernières années. La prise de conscience de l'ampleur de ce phénomène s'est traduite par une augmentation récente des activités et initiatives juridiques contre la violence, notamment concernant les violences psychologiques et le harcèlement. En 2019 l'Organisation internationale du Travail³⁵ a adopté la première *Convention internationale pour l'élimination de toutes formes*

³¹ Duncan Chappell et Vittorio Di Martino, *Violence at Work*, Bureau international du Travail, Genève, 1998.

³² Le Bureau international du travail (BIT) est un organisme rattaché à l'ONU et chargé des questions générales liées au travail dans le monde. Il réside à Genève. Il harmonise les concepts et définitions relatives au travail et à l'emploi, en particulier celles relatives à la population active occupée et aux chômeurs.

³³ Communiqué de presse de l'OIT, *La violence sur le lieu de travail - un problème mondial*, 20 juillet 1998.

³⁴ Krug, E. et al., *Rapport mondial sur la violence et la santé*, Organisation mondiale de la Santé, 2002.

³⁵ L'Organisation internationale du Travail, (en anglais : *International Labour Organization*, ILO) fondée en 1919, est l'institution chargée au niveau mondial d'élaborer et de superviser les normes internationales du travail.

*de violence et de harcèlement dans le monde du travail*³⁶. Cette convention réactualise le concept du travail, prenant en compte que le travail ne s'effectue pas toujours sur un lieu de travail physique. Ainsi, elle englobe la violence s'exerçant dans le cadre de communications liées au travail, y compris celles effectuées au moyen de technologies de l'information et de la communication. Elle prend également en compte que les liens avec le travail peuvent être plus larges que la seule activité professionnelle³⁷.

Cette *Convention internationale* prend aussi en considération le fait que « la violence et le harcèlement fondés sur le genre touchent de manière disproportionnée les femmes et les filles, et qu'une approche inclusive, intégrée et tenant compte des considérations de genre, qui s'attaque aux causes sous-jacentes et aux facteurs de risque, y compris aux stéréotypes de genre, aux formes multiples et intersectionnelles de discrimination et aux rapports de pouvoir inégaux fondés sur le genre, est essentielle pour mettre fin à la violence et au harcèlement dans le monde du travail³⁸».

1.2 Les violences au travail reconnues comme risques psycho-sociaux

L'Institut national de recherche et de sécurité (INRS) définit les risques psycho-sociaux comme des situations de travail où sont présents du stress et/ou de la violence au travail, de manière combinée ou non³⁹. Les facteurs à l'origine de ces risques psychosociaux ont fait l'objet de recherches au niveau européen, démontrant les liens entre facteurs organisationnels et les violences physiques et psychologiques. C'est sur la prise en compte de ces facteurs que s'appuient les démarches de prévention et de lutte contre les violences au travail (voir le document de l'INRS en annexe). Certains contextes de travail sont ainsi particulièrement exposés aux risques de violences. L'INRS distingue également deux registres de violences :

— des violences internes qui se manifestent entre employé·es et bénévoles d'une même organisation de travail. Il peut s'agir de violences visibles (par exemple des agressions, insultes) ou invisibles (comme par exemple le refus de communiquer, d'éviter son·sa collègue, de refuser de lui transmettre des dossiers, etc.).

³⁶ Conférence internationale du Travail, *Convention concernant l'élimination de la violence et du harcèlement dans le monde du travail*, Genève, 21 juin 2019.

³⁷ *Ibid.* : « La présente convention s'applique à la violence et au harcèlement dans le monde du travail s'exerçant à l'occasion, en lien avec ou du fait du travail :

- a) sur le lieu de travail, y compris les espaces publics et les espaces privés lorsqu'ils servent de lieu de travail ;
- b) sur les lieux où le travailleur est payé, prend ses pauses ou ses repas ou utilise des installations sanitaires, des salles d'eau ou des vestiaires;
- c) à l'occasion de déplacements, de voyages, de formations, d'événements ou d'activités sociales liés au travail;
- d) dans le cadre de communications liées au travail, y compris celles effectuées au moyen de technologies de l'information et de la communication;
- e) dans le logement fourni par l'employeur;
- f) pendant les trajets entre le domicile et le lieu de travail. »

³⁸ D'après Shauna Olney, cheffe du Service des questions de genre, de l'égalité et de la diversité, OIT, 20 juin 2019.

³⁹ Voir le site internet de l'INRS : www.inrs.fr/risques/psychosociaux/ce-qu-il-faut-retenir.html.

— des violences externes exercées par des personnes extérieures à la structure, contre une ou des personnes sur leur lieux de travail ou tout autre lieu dans lequel il-elle est amené-e à se rendre pour des motifs professionnels : patient·es, client·es, publics, usagèr·es, bénéficiaires... Ces violences peuvent prendre différentes formes : incivilités, menaces, agressions verbales ou physiques ou actes de vandalisme.

L'INRS distingue également les violences directes (l'agression par des client·es, des patient·es, des usagèr·es vers les employé·es) des violences inverses (l'agression des employé·es vers les client·es, les patient·es, les usagèr·es). En effet, les tiers peuvent être aussi bien victimes qu'auteur·es de violences⁴⁰.

1.3 Le cadre légal en France

Le code du travail définit un cadre juridique aux relations de travail entre les employeur·ses et leurs employé·es. La prévention des risques psychosociaux relève de l'obligation générale de protection de la santé physique et mentale des travailleur·ses par l'employeur·se, d'après les articles L4121-1 à 5 du code du travail⁴¹.

« L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Ces mesures comprennent :

- *des actions de prévention des risques professionnels,*
- *des actions d'information et de formation*
- *la mise en place d'une organisation et des moyens adaptés*

L'employeur doit veiller à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes. »

Le code du travail prévoit également des sanctions aux infractions du droit du travail⁴², notamment contre l'employeur·se qui a l'obligation de prendre toutes les mesures nécessaires en vue de protéger ses salarié·es, même s'il-elle n'est pas l'auteur·e direct·e des violences.

Sur le plan pénal, la loi prévoit des dispositions et des sanctions contre les auteur·es de violences⁴³. Il est donc possible de poursuivre au pénal les auteur·es direct·es de violences en parallèle d'une plainte aux prud'hommes contre l'employeur·se. Deux types de sanctions peuvent alors se cumuler : les sanctions prises par l'employeur (sanctions disciplinaires) et celles prises par la justice.

⁴⁰ Marie-Thérèse Giorgio, *Violence au travail : un modèle d'analyse pour savoir où agir*, 24 juillet 2019.

⁴¹ www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000006178066&cidTexte=LEGITEXT000006072050&dateTexte=20090528.

⁴² Cela concerne le secteur privé. Les secteurs publiques et agricoles sont soumis à une réglementation spécifique du code du travail.

⁴³ Le code pénal reconnaît comme acte violent la violence physique, les violences légères caractérisées par l'absence d'incapacité totale de travail et les voies de fait constituant des atteintes corporelles, qui tendent à « impressionner une personne raisonnable » (appels téléphoniques multiples et agressifs, attitude menaçante, envoi de lettre anonyme, laisser une personne enfermée dans une salle, etc.). La sanction pénale des violences suppose l'existence d'un lien de causalité entre l'acte et le préjudice de la victime et une intention malveillante, peu importe les motivations de la violence.

1.4 Des lieux ressources pour la prise en charge des violences au travail

> La médecine du travail

Le rôle de la médecine du travail est d'éviter toute altération de la santé des salarié·es du fait de l'exercice de leur métier. Elle a pour mission principale la prévention des risques professionnels au travail. Elle dépend du Ministère du Travail et peut prendre la forme d'un service interne à l'entreprise, d'un service interentreprise⁴⁴ ou de professionnel·les commun·es à plusieurs entreprises⁴⁵. Il est important de savoir que la médecine du travail (au sens large) est un service indépendant : les salarié·es peuvent la solliciter sans que l'employeur·se ne soit mis·e au courant. Les professionnel·les de santé au travail peuvent être des infirmière·es, médecin, assistant·es médicales, intervenant·es en prévention des risques professionnels dont des ergonomes, psychologues du travail...

Ces professionnel·les peuvent agir selon deux approches :

— une approche individuelle, d'écoute, de conseil et d'orientation. Les consultations avec le·la médecin du travail peuvent être prévues de manière systématiques ou réglementaires (visite de reprise, d'inaptitude...) par le code du travail. Elles peuvent également avoir lieu à la demande des salarié·es. Des entretiens individuels avec un·e psychologues du travail ou assistant·e social·e peuvent être proposés pour évaluer les problématiques rencontrées dans le travail. Ces entretiens sont confidentiels vis-à-vis de l'employeur·se, mais ils peuvent mettre en alerte la médecine de travail et motiver une démarche au niveau de l'entreprise. Les entretiens individuels en santé au travail ne rentrent pas dans le cadre de suivi thérapeutique.

— une approche collective dans une démarche globale de prévention des risques psychosociaux (RPS). Ces actions en milieu de travail se déclinent sous différentes formes : actions de sensibilisation auprès des salariées au sein de l'entreprise ; accompagnement pour l'évaluation des RPS sur des thématiques variées en lien avec la santé au travail (étude de poste, mesures de bruits...) ; formations de professionnel·les. Il peut y avoir aussi des actions plus spécifiques pour la mise en place de groupes de travail, de réflexion, de groupes de parole, etc.

⁴⁴ Un service de santé interentreprises est une structure associative avec un conseil d'administration, dont les adhérent·es sont les entreprises du département

⁴⁵ Le terme « entreprise » est souvent employé par les textes officiels et la médecine du travail. De nombreuses représentations peuvent être associées à ce terme. Je précise donc qu'il est utilisé pour mentionner tout type de structure, dont les très petites entreprises (TPE), les associations à but non lucratif, les ateliers de production, etc. Le domaine agricole et la fonction publique peuvent aussi être inclus dans cette dénomination, bien qu'ils aient leur propre système de santé au travail.

> L'Association européenne contre les Violences faites aux Femmes au Travail

L'AVFT est une association féministe autonome qui défend les droits au travail et à l'intégrité de la personne. Elle a pour champ d'action la défense des victimes de violences sexuelles au travail. Elle a comme missions l'accueil, l'écoute, l'accompagnement et l'intervention auprès des victimes de violences sexistes et sexuelles au travail dans leurs différentes démarches et dans leurs procédures judiciaires.

> D'autres permanences d'écoutes spécialisées

Certains Centres d'Informations sur les Droits des Femmes et des Familles (CIDFF) proposent des permanences en droit du travail : « L'arrivée massive des femmes dans le monde du travail et la persistance d'inégalités entre les femmes et les hommes imposent une mobilisation des CIDFF dans ce champs spécifique du droit social⁴⁶ ».

Il existe également des permanences d'écoute spécialisées dont la liste est disponible sur le site internet Souffrance & Travail (www.souffrance-et-travail.com)⁴⁷.

2. Des pistes pour repérer des situations de violences au travail

2.1 L'écoute : un outil opérant

J'ai interrogé trois professionnelles de santé du travail, afin de mieux comprendre leurs missions et d'avoir des clés sur la pratique d'accompagnement de personnes concernées par les violences au travail. J'ai ainsi pu rencontrer une psychologue du travail exerçant dans un service de santé interentreprises ; une médecin du travail du secteur agricole ; une assistante sociale dédiée aux personnels⁴⁸ de l'Éducation nationale au niveau départemental.

Elles constatent toutes les trois que la question des violences au travail est très fréquente dans leur pratique, en prenant en compte une définition large des violences, de la plus « banale » à la plus extrême.

J'ai relevé ce qu'elles décrivaient de leur approche et de leur pratique, notamment en entretien individuel :

— « En entretien, je me centre sur le récit et le vécu de la personne. Je reprends ce que la personne me décrit au niveau des impacts sur sa santé, de ses conditions de travail, de son analyse sur sa situation, la chronologie des événements... Je ne suis pas là pour poser un jugement, une analyse, un diagnostic clinique, mais plutôt pour voir où en est la personne.

⁴⁶ <http://www.infofemmes.com/v2/p/Acces-au-droit/Les-services-acces-au-droit-des-CIDFF/Droit-du-travail/2423>

⁴⁷ <https://www.souffrance-et-travail.com/infos-utiles/listes/liste-consultations-souffrance-travail>

⁴⁸ Surveillant-es, HESH qui accompagnent des personnes en situation de handicap, personnels retraité-es, maître-sses d'école, infirmière-es scolaires, enseignant-es du secondaire...

L'objectif, c'est d'adapter l'orientation et le conseil au plus proche de ses besoins. C'est en respectant sa temporalité que je vais être capable de l'accompagner, la guider, la conseiller ».

— « Le fait de questionner la personne sur les mots qu'elle emploie et de creuser à partir de là va permettre de préciser si pour elle s'il s'agit de violences au travail, de conditions de travail dégradées, de harcèlement, de problèmes relationnels avec sa hiérarchie... Revenir sur les termes permet de prendre du recul, même si j'essaie d'être prudente avec certains mots qui relève du juridique, comme le harcèlement. On travaille ensemble sur les mots, sur le sens que les personnes y mettent et surtout sur la façon dont elles vivent les choses, parce qu'au final, c'est ça le plus important. Face à une exacte même situation, deux personnes peuvent avoir un vécu très différent. Or c'est la prise en compte de la singularité de la personne qui est importante, dans l'ici et maintenant, quelles qu'en soient les raisons ».

— « Mon positionnement, je dirais que c'est d'essayer, autant que possible, d'être un tiers extérieur neutre, pour guider et outiller, sans entraver et sans faire à la place de la personne. Et ce, aussi bien sur le volet individuel que collectif. Les limites que je me pose à moi-même, c'est ce qui fait partie de mon positionnement éthique : faire en sorte de rester dans ce rôle et de ne pas devenir trop intrusive ou injonctive, ne pas aller trop loin. Une autre limite qui s'impose d'elle-même dans ma pratique, c'est que parfois, on fait un accompagnement en entreprise sans qu'il ne se passe rien derrière. Ça peut être aussi au niveau de l'accompagnement d'un·e salarié·e qui refuse ce qu'on amène, soit parce qu'il·elle n'est pas prêt·e à ce qu'on lui propose, soit qu'il·elle n'en voit pas l'intérêt. Ça amène à se remettre en cause, à se demander si on a bien déployé tous nos outils, si on a bien été au bout de ce qu'on pouvait. Ça demande aussi d'accepter que ce qu'on perçoit comme une solution ne l'est pas forcément pour la personne ou pour le groupe ; que tous nos outils n'aboutissent pas forcément ».

Ces témoignages décrivent selon moi une posture semblable à la posture d'approche centrée sur la personne⁴⁹ développée par Carl Rogers, s'appuyant sur l'empathie, le regard positif inconditionnel et la congruence, à la fois dans une approche individuelle et collective, telle qu'elle nous a été transmise en formation CCF. J'en ai conclu que l'écoute, dans une approche centrée sur la personne, est un outil opérant sur la question des violences en général et plus spécifiquement des violences au travail. Partant de là, j'ai interrogé ces professionnelles sur ce qu'il leur permettait de repérer des situations de violences, dans l'idée que ça puisse ouvrir une réflexion sur la pratique d'écoute en entretien individuel en tant que CCF.

⁴⁹ Carl Rogers, psychologue nord-américain est le fondateur de l'Approche Centrée sur la Personne (www.acpfrance.fr/qui-est-carl-rogers/).

2.2 Détecter la violence dans le récit de la personne

L'évocation d'un mal-être, d'une souffrance peut alerter les professionnelles de santé sur une situation de violence. Ce mal-être peut être la raison qui a motivé la venue de la personne en consultation, ou alors être mentionné suite à des questions posées par le·la professionnel·le sur les différents aspects de la vie de la personne : « Lors d'un entretien individuel, je passe en revue plusieurs facteurs : problèmes personnels, de l'ordre du travail, relations interpersonnelles, etc. pour avoir une première approche et pour localiser le problème ». « Quand je perçois qu'il y a un mal-être, une souffrance, j'oriente mes questions à la fois sur la vie privée et sur la vie professionnelle, car j'ai l'habitude d'aborder les personnes de manière globale. Je demande aussi s'il y a eu des changements récemment, que ce soit dans la vie personnelle ou dans la vie professionnelle : changement de poste, changement dans l'entreprise, un départ, un remplacement, une rupture, une naissance... ».

« Lorsque quelqu'un multiplie les problématiques de vie : problèmes d'argent, de couple, etc., alors je vais aller questionner la vie professionnelle de manière intentionnelle, même si la personne ne l'a pas nommée, parce que je me dis que la personne est en situation de vulnérabilité et que ça peut m'alerter sur des risques de violences au travail ».

Un autre indicateur possible de violence, ce sont les impacts sur la santé de la personne. Pourtant, « il n'y a rien de spécifique dans les symptômes qui sont exprimés par les personnes victimes de violences : pathologies physiques, troubles cardiovasculaires, troubles anxieux, trouble du sommeil, addictions... Mais l'ensemble de ces troubles mis bout à bout et dans un contexte de travail dégradé peuvent être des indicateurs de violences au travail ». « Cela peut être des symptômes de l'ordre du stress, des ruminations en dehors du temps de travail, des pensées envahissantes. Lorsque des personnes ont du mal à séparer leur vie professionnelle et leur vie privée, et qu'elles se laissent envahir, on peut creuser et essayer de savoir pourquoi. Si la personne exprime des conduites à risques ou des modifications de son comportement, si elle s'est mise à boire, par exemple, on va aller voir s'il y a un lien avec le travail. Ça peut être aussi des crises suicidaires ».

Un autre point de vigilance, c'est « quand on sent que la personne a perdu confiance en elle ». « Je pense que là où il faut être attentif·ve pour être dans de la prévention, c'est sur l'estime de soi. Dès que je sens quelque chose qui ne va pas à ce niveau-là, je vais me mettre en alerte. Ce sont des situations où je vais échanger avec les autres professionnel·les, parce que ça peut vite avoir des répercussions catastrophiques pour les personnes. Je pense à des passages à l'acte, ou des situations qui vont se dégrader très très rapidement. Il y a des situations, où en l'espace

d'un mois, tout se casse la figure, la vie pro, la vie perso... de manière très brutale. Ça peut être très destructeur ».

La question du vocabulaire, des mots utilisés pour nommer la violence est assez complexe, d'une part parce que les personnes n'emploient pas forcément le terme de violence d'elle-même, d'autre part parce « quand on travaille sur les risques psycho-sociaux, ça met en jeu beaucoup de ressentis, d'aspects émotionnels, du côté de l'employeur·se comme du côté des salarié·es ». « Ça va plutôt être sous la forme de "J'ai des problèmes avec mon chef, ou avec ma collègue, je suis en surcharge de travail, je n'arrive pas à m'en sortir, je n'arrive pas à déconnecter..." Ce n'est d'ailleurs pas forcément aidant de nommer la violence aux personnes concernées, ça peut leur faire peur, leur donner l'impression qu'on va les engager dans des procédures ou des démarches juridiques ».

La violence n'est pas toujours repérée de suite, cela peut prendre du temps et il est parfois nécessaire qu'elle atteigne un certain degré pour être visible : « Je la vois quand il y a des conséquences sur l'"après", quand la personne dit qu'elle n'en peut plus. Ça peut être après un évènement particulièrement marquant, de la violence caractérisée, des insultes, des coups... Ça ne veut pas dire qu'il n'y a pas eu de la violence avant, mais il y a une certaine intensité qui permet de la repérer et de la verbaliser ». « Le désaccord est sain et constructeur, tout comme le conflit. Mais quand ils ne sont pas régulés, que ce soit par les personnes elles-mêmes ou par le collectif, notamment par les employeur·ses, c'est là qu'on peut voir apparaître des formes de violences interpersonnelles. Il peut y avoir une personne qui prend l'ascendant sur l'autre, des gestes et des mots qui ne sont pas acceptables ou qui dépassent le champ du travail. Il y a alors quelque chose qui ne fonctionne plus au niveau relationnel ».

Il me semble intéressant de souligner que ces « techniques » d'écoute ne sont pas spécifiques aux violences au travail. Elles s'attachent aux mêmes problématiques que pour tous types de violences : la question du mal-être, de la souffrance, des ressentis, de l'estime de soi, de la confiance, des relations de pouvoir. Il s'agit de la même matière de travail que celle des CCF, des mêmes pistes à creuser, ainsi que de techniques d'entretiens similaires, basées sur la reformulation, le fait d'interroger les ressentis — mais avec des domaines de compétences différents. Ce qui est peut-être à retenir, c'est d'envisager l'articulation et les résonnances entre les différents aspects de la vie d'une personne, pour une approche plus globale de la santé ; faire des ponts avec le travail, de la même manière que les professionnelles de santé au travail ouvrent des pistes sur la vie personnelle.

D'autre part, les « attitudes d'écoute favorables » face à des récits de violence, tels que préconisées par le CFCV⁵⁰ — dire à la personne qu'on la croit, qu'on la remercie pour sa confiance, qu'on va essayer de l'aider... —, n'ont pas été spécifiquement mentionnées par les professionnelles de santé au travail. Je pense pour ma part que ces points d'attention auraient tout à fait leur place dans leur pratique comme dans tout accompagnement de personnes victimes de violences.

2.3 Un cadre de travail adapté

Le cadre de travail est déterminant dans la prise en charge des situations de violences. « Ce qui permet d'aborder ces sujets, c'est d'avoir un cadre professionnel pour pouvoir avancer et savoir jusqu'où on va pouvoir aider la personne ». Des outils théoriques sont également importants : « Ce qui m'aide, c'est de connaître les RPS, d'avoir ce référentiel pour décrire les situations que je rencontre, reformuler ce que les gens me disent à partir d'aspects plus théoriques. Cela apporte une grille de lecture qui permet de prendre du recul, qui contribue à un travail de prise de conscience, d'analyse, de réflexion de la part des personnes ». Le cadre de travail dans lequel on exerce en tant que professionnel·le a donc toute son importance vis-à-vis des actions qu'on peut mettre en place, des thématiques qu'on va aborder, de l'écoute qu'on peut apporter.

En dehors du domaine de compétences et d'actions ciblé sur la question du travail, j'ai relevé des aspects structurels qui m'ont semblé pouvoir nourrir la réflexion sur la pratique de CCF sur l'accompagnement des violences.

> Avoir le temps et les moyens

« Ce ne sont pas des situations qu'on résout en une fois, parfois ça prend plusieurs semaines, des mois. Il faut surtout trouver la bonne piste ». La question du temps est primordiale pour faire des suivis personnalisés, mobiliser différentes ressources, d'autres professionnel·les, tout en respectant la temporalité de la personne. Il me semble que cela soulève les mêmes enjeux que pour tout accompagnement de personnes victimes de violences : a-t-on les moyens, humains, matériels, financiers, organisationnels ?

> Pouvoir agir à différents niveaux, sur des temps différents

Le cadre de travail permet éventuellement de coupler les approches individuelle et collective : « Quand il y a des situations qui mettent en cause plusieurs personnes ou un fonctionnement particulier dans l'entreprise, on essaie de rencontrer toutes les personnes d'un même service ». « Pouvoir se situer à l'échelle d'une organisation, d'une structure, de savoir comment elle est

⁵⁰ Collectif féministe contre le viol (cfcv.asso.fr).

organisée, qui y travaille... cela est un réel appui pour pouvoir agir et mettre en place un plan d'action ». Cet accès au monde de l'entreprise m'a fait écho avec la connaissance des CCF de certains milieux institutionnels ou associatifs et donc de contextes et d'organisations de travail. J'ai fait le parallèle avec des actions de formation, des programmes comme « Handicap et alors ? », le Prodass, etc. qui permettent d'avoir une approche collective sur des situations de violences institutionnelles.

> Développer l'interconnaissance du réseau de professionnel·les

Le fait d'avoir des contacts privilégiés avec des services spécialisés, de travailler en partenariat ou avec d'autres professionnel·les a été mentionné comme un soutien important dans l'accompagnement des personnes concernées par les violences au travail. Une approche pluridisciplinaire semble être particulièrement opérante et soutenante, aussi bien pour les personnes concernées que pour les professionnel·les qui les accompagnent. Le cadre de travail influe sur la visibilité qu'on peut avoir dans un réseau professionnel sur un territoire donné et sur les ressources dont on dispose pour orienter les personnes de manière adaptée. Le fait d'être reconnu·e sur certaines thématiques permet également d'être sollicité·e par d'autres professionnel·les ou directement par les personnes concernées.

3. Des pistes pour développer les actions de prévention et de lutte contre les violences au travail

Comptes tenus des différents échanges que j'ai eus avec les conseillères et les professionnelles de santé au travail, j'ai pu dégager quelques axes de réflexion pour le développement des actions de prévention et de lutte contre les violences au travail en tant que future CCF.

3.1 S'appuyer sur ce qui existe déjà

Les CCF mènent déjà diverses actions de prévention sur la question des violences, que ce soit auprès de jeunes ou des professionnel·les. Prendre en compte les violences au travail signifierait peut-être simplement ouvrir un peu leur champs d'intervention et s'appuyer sur ce qui existe déjà.

> Les actions de prévention et d'éducation à la sexualité

D'après l'OMS, « la violence a beaucoup à voir avec les inégalités entre hommes et femmes et les inégalités sociales, qui exposent d'importantes couches de population à un risque accru⁵¹ ». Cela est également vrai pour les violences au travail. Une étude sur la *Prévention du*

⁵¹ Krug, E. et al., *Rapport mondial sur la violence et la santé*, Organisation mondiale de la Santé, Genève, 2002.

*harcèlement et de la violence sur le lieu de travail*⁵² révèle que lorsque les différents types de violence sur le lieu de travail sont examinés en fonction du genre, la vulnérabilité des femmes à la violence devient apparente. Il apparaît que les femmes sont nettement plus touchées par certains types de violence que les hommes, notamment par le harcèlement. Cela inclue l'obligation d'accomplir un travail nettement en dessous du niveau de compétences, des tâches ne faisant pas partie de la description du poste, ou encore l'exclusion et l'ignorance. L'exposition élevée des femmes à la violence est due également aux secteurs, professions et fonctions qu'elles occupent. D'une part, les femmes occupent la plupart des postes dans les secteurs à haut risque — notamment l'enseignement, le travail social, les soins infirmiers et les soins de santé, la banque et les magasins. D'autre part, les femmes sont majoritaires dans les emplois précaires faiblement rémunérés et peu reconnus, tandis que les hommes sont majoritaires aux postes plus durables, mieux payés et jouissant d'un statut supérieur et aux postes de cadre. Les travaux de recherche commencent à montrer l'existence d'un lien entre le travail précaire, le genre et la violence sur le lieu de travail. Par exemple, en Espagne, une enquête nationale menée en avril 2000 par la *Secreteria confederal de la mujer de Comisiones Obreras* (secrétariat confédéral des femmes du syndicat espagnol *Commission ouvrière CC.OO*) indique que si le harcèlement sexuel s'élève à 18,5% pour l'ensemble des femmes actives, elles sont 27,1% sans contrat légal d'emploi à se plaindre de harcèlement sexuel⁵³.

Selon la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, « la dimension réelle du harcèlement racial reste également largement méconnue. En effet, le harcèlement à caractère racial est un sujet qui crée un malaise, dont les gens ne désirent pas parler de crainte d'être blâmés pour son existence. Cela entrave le développement pratique de solutions et maintient le tabou autour de la question, en conférant beaucoup de poids aux idées reçues et autres stéréotypes. Ainsi, les recherches spécifiques sur les violences à caractères sexistes, sexuels et racistes font défaut⁵⁴ ».

Par ailleurs, le harcèlement fondé sur l'orientation sexuelle reste un sujet tabou. Cela est en partie lié à « l'invisibilité de l'homosexualité » : le fait que la plupart des homosexuel·les choisissent d'occulter leur orientation sexuelle à leurs collègues contribue à ne pas faire éclater le problème au grand jour, renforçant leur vulnérabilité.

Partant de ce constat, les actions de prévention et les interventions collectives sur l'éducation à la sexualité menées par les CCF me semblent s'inscrire de manière indéniable dans un plan de prévention de lutte contre les violences au travail. Je pense qu'il y aurait un intérêt à étendre ces

⁵² Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, *Prévention du harcèlement et de la violence sur le lieu de travail*, résumé d'un rapport d'agence, 2003.

⁵³ *Ibid.*

⁵⁴ *Ibid.*

actions à tous les étudiant·es, quelques soient leur domaine d'étude et leur âge, jusqu'à la sortie des études, voire même à étendre ces actions en milieu professionnel. Mais cela revient toujours à la même question : quels sont les moyens attribués aux acteur·trices de prévention ?

> Des actions de prévention auprès des étudiant·es

Je me permets de soulever ici un point qui me paraît important. Pour l'avoir moi-même expérimenté, le sexisme et la violence exercés dans les milieux étudiants (et certains en particulier) me semblent être en partie à l'origine de la banalisation et de l'intégration de certains comportements violents qui se retrouvent ensuite dans les contextes professionnels découlant de ces études. Selon l'enquête *Virage*⁵⁵ sur les violences subies dans le cadre des études universitaires, les femmes et les hommes ne sont pas touché·es de la même manière par les violences dans les études. Les violences déclarées sont soit psychologiques, soit en lien à la sexualité, en particulier pour les femmes. Ces faits sont en majorité le fait de pair·es. Bien que les étudiant·es parlent des faits qu'elles·ils subissent, peu entreprennent des démarches pour les dénoncer. Par ailleurs, le prestige ou la réputation de certains établissements poussent ces institutions à couvrir ou étouffer ces violences⁵⁶.

Il me semble ainsi que le développement d'actions de prévention et de lutte contre les violences auprès des étudiant·es peut être nécessaire pour prévenir les violences sur le lieu du travail et lutter contre le sentiment d'impunité des agresseur·ses⁵⁷.

> Le Prodas

Comme on l'a vu plus haut, la question de l'estime de soi est centrale dans les situations de violences. Pour agir contre celles-ci, un cri du cœur des CCF : « Gardons le Prodas⁵⁸ ! » Pour défendre ce programme auprès des financeurs et des institutions, il semble plus constructif d'en faire la promotion en le présentant comme un programme de prévention des violences, plutôt que de dénoncer frontalement les violences institutionnelles de l'Éducation nationale, ce qui peut créer des résistances et exposer les enseignant·es et les associations partenaires⁵⁹.

⁵⁵ Amandine Lebugle, Justine Dupuis et l'équipe de l'enquête Virage, *Les violences subies dans le cadre des études universitaires : Principaux résultats des enquêtes Violences et rapports de genre (Virage) réalisées auprès d'étudiants de 4 universités françaises*, Ined, novembre 2018.

⁵⁶ Lire à ce propos l'enquête de *Libération* sur le sexisme érigé en système au sein des classes préparatoires. « Entre humiliations et harcèlement moral, tout est fait pour saper les ambitions des étudiantes » (Guillaume Lecaplain et Anaïs Moran, « Lycée Saint-Cyr : une machine à broyer les femmes », *Libération*, 22 mars 2018).

⁵⁷ Le CLASCHES est une association féministe de lutte contre le harcèlement sexuel dans l'enseignement supérieur. Son point de départ est un constat toujours valable : le dispositif de prévention et de sanction interne aux établissements d'enseignement supérieur et de recherche ne permet pas aux victimes d'obtenir cessation des violences et réparation (clasches.fr/le-clasches/).

⁵⁸ Le Prodas a été retiré du plan académique de formation dans les Bouches-du-Rhône, où il était inscrit depuis une dizaine d'années. Néanmoins le Planning Familial 13 continue le développement du programme à l'échelle locale et régionale en PACA depuis 2015. Il est mis en œuvre par les Planning Familiaux 05 et 84 et dans deux autres régions de France (cf. le rapport d'activité 2018 du Planning familial 13).

⁵⁹ D'après l'expérience d'une conseillère que j'ai interrogée.

> L'accompagnement et la formation des professionnel·les

Les CCF mènent des actions de formation et d'accompagnement des professionnel·les du secteur de l'éducation, de la santé et du social (centres sociaux, Éducation nationale, prévention spécialisée, structures médico-sociales, associations de quartier, etc.). Ces professionnel·les considèrent, en majorité, que cet accompagnement les soutient dans leurs actions ; il leur permet de se situer davantage dans une approche bienveillante, de trouver un espace d'écoute et de partage sur leurs pratiques, de développer des partenariats⁶⁰. En leur offrant du soutien, des outils et une écoute, cet accompagnement s'inscrit déjà à mon avis dans un objectif de prévention des violences dans un contexte de travail. D'après les CCF, les professionnel·les se saisissent de ces temps de travail pour évoquer les violences institutionnelles et structurelles auxquelles ils·elles sont confrontés. La question du temps est à nouveau centrale : quelle place laisse-t-on à ces échanges, compte tenu des objectifs pédagogiques visés ? Est-il possible d'envisager de construire, à partir de ces temps de formation, des temps dédiés sur ce sujet, sans que cela ne se substitue à des temps d'analyse de pratique ? Comment pourrait être abordée la question des violences institutionnelles, puisque de fait elle est un enjeu de la pratique professionnelle ?

D'autre part, ces actions permettent aux CCF d'avoir une bonne connaissance du fonctionnement de certaines institutions, d'y avoir des contacts privilégiés, de pouvoir y mener des actions collectives auprès des équipes. Cela peut être un point d'appui pour agir à différents niveaux, comme c'est déjà le cas pour le programme « Handicap et alors ? ». En mobilisant une approche collective s'articulant à des temps de parole et d'échanges, les CCF ont les moyens de s'inscrire dans une démarche de prévention et de lutte contre les violences au travail, notamment auprès des institutions et des structures éducatives, sociale et médicales.

3.2 Développer des actions et des partenariats spécifiques

Il serait également possible de développer des actions spécifiques de lutte contre les violences au travail, dans la continuité d'actions déjà menées : tenir des permanences d'écoute dans des milieux professionnels comme dans les ESAT ; animer ou co-animer des groupes de parole, en s'appuyant sur la demande d'une institution ou d'une équipe auprès de laquelle on travaille déjà ; animer des formations ou des groupes de paroles spécifiques sur les violences sexistes et sexuelles en incluant le milieu du travail comme contexte d'exercice des violences... Il est aussi possible de créer un théâtre-forum sur les violences sexistes et les inégalités femmes-hommes dans le milieu du travail ; ou encore de développer des formations d'auto-défense féministes spécifiques aux violences au travail. Le champ des perspectives est large et

⁶⁰ Selon le rapport d'activité du Planning Familial des Bouches-du-Rhône 2017.

dépend aussi surtout des opportunités et des motifs d'intervention qui peuvent se présenter : un appel d'offre sur la prévention et la lutte contre les violences sexistes et sexuelles au travail⁶¹, une demande institutionnelle pour intervenir auprès d'une équipe sur la question des violences... Il serait également intéressant de développer des passerelles et des contacts avec les professionnel·les de santé au travail et les associations d'aide aux victimes. En effet, comme on l'a vu, une approche pluridisciplinaire est souvent bénéfique à la prise en charge des violences. Cela aurait particulièrement du sens dans le cas de violences sexiste et sexuelles au travail, où les différentes approches — écoute sur les violences à caractère sexuel, écoute par rapport au contexte de travail, aide juridique, psychologique, médicale — peuvent se compléter.

3.3 Lever un tabou social

Si on veut pouvoir agir sur les violences au travail, il est nécessaire de les rendre visibles, à la fois pour soi et pour les autres. Une question soulevée par les conseillères a été : « Qu'est-ce qui ferait que les personnes nous en parleraient ? » Une piste de réponse serait de visibiliser cette thématique, de manière physique ou orale : une affiche, des flyers en salle d'attente, la mentionner quand on présente nos actions ou en entretien, avoir de la documentation, des brochures, des ressources... Plus il y aura de lieux et des personnes à qui en parler, moins ce sujet restera tabou. S'engager dans un plaidoyer politique permettrait également de mettre en lumière les violences qui impactent de manière particulière les femmes et leur santé. La spécificité des CCF à envisager les violences avec une analyse des rapports sociaux (genre, classe, race...) me paraît précieuse face à certains enjeux politiques. Cette année 2019 a été marquée par la grève des femmes de chambres dénonçant leurs conditions de travail et leur exploitation par l'hôtel de luxe Elixir à Marseille⁶². Les luttes des femmes en tant que travailleuses ne sont pas nouvelles, mais sont malheureusement souvent invisibles⁶³. Il me semble qu'engager une réflexion féministe sur les organisations de travail, dans des secteurs où les femmes sont majoritairement représentées, permettrait de mettre en lumière des enjeux particuliers sur les violences au travail, leur impact dans la vie relationnelle, affective et sexuelle des femmes et sur l'accès à leurs droits.

⁶¹ Cf. Annexe 3 : appel à projet du Secrétariat d'État chargé de l'égalité entre les femmes et les hommes — Prévention et lutte contre les violences sexistes et sexuelles au travail.

⁶² https://www.lemonde.fr/societe/article/2019/06/07/a-marseille-la-greve-des-femmes-de-chambre_5473269_3224.html

⁶³ Cf. Annexe 6 : extrait de la brochure *Lip au féminin*, écrite par les travailleuses de l'usine de Lip (Besançon) en juin 1975.

CONCLUSION

La lutte contre les violences s'inscrit dans un objectif global de promotion de la santé et de lutte contre les injustices sociales et les discriminations. Le secteur de la santé est un allié actif et précieux dans la lutte contre les violences pour repérer, accompagner, orienter les personnes, grâce à la présence des professionnel·les sur le terrain.

Il a été reconnu que les violences au travail ont des impacts sur la santé psychologique, physique, sexuelle, ainsi que sur l'environnement familial et social. C'est pourquoi j'ai cherché à savoir quelle place le métier de CCF pourrait avoir et/ou prendre dans la lutte contre les violences au travail.

Ma démarche d'enquête auprès des conseillères du Planning Familial 13 m'a permis de faire un état des lieux de leur pratique et de repérer leurs représentations autour de la violence, du travail, de la pratique en elle-même. Cela a été très intéressant de saisir ces représentations, d'identifier les enjeux qu'elles soulevaient et de questionner mon propre rapport à cette thématique. Cela m'a permis également de réfléchir à la posture professionnelle de CCF, plus particulièrement sur l'accompagnement de personnes victimes de violences, et au cadre dans lequel s'inscrit cette fonction.

Pour aller plus loin, il me semblerait intéressant de mobiliser une approche féministe et intersectionnelle pour engager une réflexion sur la notion de « travail ». Penser la place des femmes vis-à-vis du travail peut mettre en lumière le fait que l'organisation matérielle du travail n'impacte pas de la même façon les femmes et les hommes. Ainsi, la violence qui en découle a un lien indéniable avec le genre. Mais lorsqu'on parle de « violences faites aux femmes au travail », quel lien fait-on avec les violences institutionnelles ou organisationnelles ? Il y a pourtant des situations où celles-ci concernent majoritairement les femmes : répartition des tâches, évolution professionnelle, inégalités salariales, etc.

Ensuite, il me semblerait important de réfléchir aux spécificités et aux mécanismes des violences au travail. Par exemple, j'ai en tête certains parallèles avec les violences éducatives, familiales ou conjugales, dans le fait que ces violences sont généralement subies de manière quotidienne, exercées par des personnes ou un système qui ont une autorité réelle ou symbolique. La notion d'emprise peut aussi être mise en perspective avec des notions de reconnaissance, d'émancipation, d'épanouissement par le travail, articulées avec des phénomènes d'aliénation et d'exploitation. La dimension collective et systémique de ces

violences, exercées par l'ensemble d'une équipe, d'une direction, d'une institution entière, peut avoir des conséquences phénoménales sur la santé, comme dans les situations de harcèlement scolaire. D'autre part, le monde du travail connaît des mutations récentes, avec de nouvelles formes d'organisation du travail considérées comme pathogènes, qu'il serait intéressant de prendre en considération.

Le métier de CCF est un métier qui s'adapte historiquement aux besoins et demandes qui émanent des personnes reçues et rencontrées sur le terrain. Si la violence au travail est un enjeu majeur vis-à-vis de la santé et du respect des personnes, sur lequel le tabou éclate aujourd'hui de manière massive, n'est-il pas nécessaire de faire évoluer la pratique de CCF pour la prendre en compte ? Si certains CIDFF ouvrent des permanences d'écoute spécialisées, quelles perspectives cela peut-il ouvrir en tant que CCF ? La tendance actuelle de certains organismes à devenir des « centres de santé sexuelle », en prônant une approche globale, n'est-elle pas une occasion d'ouvrir la pratique et de croiser d'autres enjeux ? Cela nécessiterait d'engager une réflexion à long terme, afin de définir en quoi la fonction de CCF peut se mobiliser sur cette question et à partir de quelles actions.

BIBLIOGRAPHIE

> Documents officiels :

- Duncan Chappell et Vittorio Di Martino, *Violence at Work*, Bureau international du Travail, Genève, 1998.
- Krug, E. et al., *Rapport mondial sur la violence et la santé*, Organisation mondiale de la Santé, Genève, 2002.
- Bureau international du Travail, Conseil international des infirmières, Organisation mondiale de la Santé, Internationale des Services publics, *Directives générales sur la violence au travail dans le secteur de la santé*, Bureau international du Travail, Genève, 2002.
- Vittorio Di Martino, Helge Hoel et Cary L. Coope, *Prévention du harcèlement et de la violence sur le lieu de travail*, Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, 2003.
- Organisation internationale du Travail, *Recueil de directives pratiques sur la violence au travail dans le secteur des services et mesures visant à combattre ce phénomène*, OIT/BIT, Genève, 2003.
- Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, *Risques émergents et nouvelles tendances dans le domaine de la santé et de la sécurité des femmes au travail*, résumé d'un rapport d'agence, 2009-2010.
- Danielle Bousquet, présidente et Guy Geoffroy, rapporteur, *Rapport d'information de l'Assemblée nationale n° 1799 (2009-2010)*, fait au nom de la Mission d'évaluation de la politique de prévention et de lutte contre les violences faites aux femmes, déposé le 7 juillet 2009.
- Gérard DÉRIOT, *Le mal-être au travail : passer du diagnostic à l'action. Rapport d'information du Sénat n° 642*, fait au nom de la Mission d'information sur le mal-être au travail et de la commission des affaires sociales, déposé le 7 juillet 2010.
- Conférence internationale du Travail, *Convention concernant l'élimination de la violence et du harcèlement dans le monde du travail*, Bureau International du Travail, Genève, 21 juin 2019.

> Enquêtes :

- Jennifer Bué, Thomas Coutrot, Nicole Guignon et Nicolas Sandret, « Les facteurs de risques psycho-sociaux au travail. Une approche quantitative par l'enquête Sumer », *Revue française des affaires sociales*, 2008.
- « Chiffres clés sur les conditions de travail et la santé au travail », coord. par Amélie Mauroux, *Synthèse.Stat'* n°22, novembre 2016.
- Amandine Lebugle, Justine Dupuis et l'équipe de l'enquête Virage, *Les violences subies dans le cadre des études universitaires : Principaux résultats des enquêtes Violences et rapports de genre (Virage) réalisées auprès d'étudiants de 4 universités françaises*, Ined, novembre 2018.

> Articles de revues spécialisées :

- « Dossier : Violence et travail », *Travailler* n° 3, CNAM, 1999.
- Marie Grenier-Pezé, Paul Bouaziz, Chantal Buigues, Martine Depuille-Imbeaux, Georges Jacob, Irith Leker, Catherine Roche, Nicolas Sandret, Marie-Christine Soula, Claire Thomassin et Anne Veuillet-Duval, « La notion de harcèlement dans le travail : réparation ou reconnaissance de la souffrance au travail ? », *Travailler* n°9, 2003.
- Gilles Amado, « Emprise et dégageement dans les organisations et les relations de travail », *Revue de psychothérapie psychanalytique de groupe* n°51, 2008.

- Pascale Jamouille, « Systèmes d'emprise dans les mondes du travail. De l'adhésion contrainte à la déprise », *Cahiers de psychologie clinique 2018/2* (n° 51). *Travail et Souffrance*, pages 11 à 55, 2018.

> Articles sur internet :

- Communiqué de presse de l'OIT, *La violence sur le lieu de travail - un problème mondial*, 20 juillet 1998. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008847/lang--fr/index.htm
- Shauna Olney, *Convention sur la violence et le harcèlement 2019 : Cinq questions clés*, 20 juin 2019. www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_711909/lang--fr/index.htm
- Marie-Thérèse Giorgio, *Violence au travail : un modèle d'analyse pour savoir où agir*, 24 juillet 2019. www.atousante.com/actualites/violence-au-travail-modele-analyse/

> Documents du Planning Familial :

- *Le Planning Familial et les violences faites aux femmes : histoire et actions*, synthèse documentaire par le centre de documentation du Planning Familial, juin 2015.
- Rapports d'activité du Planning Familial des Bouches-du-Rhône, 2017 et 2018.

> Sites internet :

- **OMS** : www.who.int/fr
- **OIT** : www.ilo.org/global/lang--fr/index.htm
- **Ministère du Travail** : travail-emploi.gouv.fr/sante-au-travail/prevention-des-risques-pour-la-sante-au-travail
- **Legifrance** : www.legifrance.gouv.fr
- **INRS** : www.inrs.fr
- **Souffrance & Travail** : www.souffrance-et-travail.com
- **AFVT** : www.avft.org
- **LE CLASHES** : clasches.fr/le-clasches
- **Fédération nationale des CIDFF** : www.infofemmes.com/v2/accueil.html
- **Prodass** : prodass-cerclemagique.org

> Ouvrages :

- Ouvrage collectif, « Bonnes femmes, mauvais genre », *Z n°10 Marseille II*, Revue Z, 2016-2017.
- Alexia M., Emilie Viard, Marie C., Diane K., Annaïg Mesnil, Natacha R., Katia Storaï, Cécilia G., Mélo P.G., Tiffanie D., Audrey P., *Éducation populaire et féminisme. Récits d'un combat (trop) ordinaire. Analyses et stratégies pour l'égalité*, La Grenaille, 2016.
- Silvia Federici, *Le capitalisme patriarcal*, La Fabrique éditions, 2019.
- Françoise Vergès, *Un féminisme décolonial*, La Fabrique éditions, 2019.

> **Podcasts :**

- Dégenré-e, *Un concept, une théorie : LA RENVERSIONITE !*, sur www.radiorageuses.net, 2015.
- Haude Rivoal, *L'entreprise, ce monde d'hommes*, dans « Les couilles sur la table », sur www.binge.audio, novembre 2018.

> **Conférence gesticulée :**

- Emmanuelle Courmarie, *Je travaille, avec deux ailes. Une autre histoire de l'organisation du travail*, conférence gesticulée, 2018.

> **Brochure:**

- Ouvrage collectif, *Lip au féminin*, brochure, La découverte, 1976.

> **Films documentaires :**

- Jean-Michel Carré, *J'ai mal au travail*, documentaire/témoignages, INRS, 2004.
- Sophie Bruneau et Marc-Antoine Roudil, *Ils ne mourraient pas tous mais tous étaient frappés*, documentaire, 2006, 80 min.

ANNEXES

- **Annexe 1** : Questionnaire/Entretien avec les conseiller·es conjugal·es et familial·es
- **Annexe 2** : Questionnaire/Entretien avec les professionnel·les de santé au travail
- **Annexe 3** : Questionnaire/Entretien avec les personnes victimes de violences au travail
- **Annexe 4** : Appel à projet du Secrétariat d'État chargé de l'égalité entre les femmes et les hommes — Prévention et lutte contre les violences sexistes et sexuelles au travail
- **Annexe 5** : Facteurs de risques psychosociaux (INRS)
- **Annexe 6** : Extrait de la brochure *Lip au féminin*, écrite par les travailleuses de l'usine de Lip (Besançon) en juin 1975

Questionnaire pour les conseiller·re conjugal·e et familial·e

- 1) Mon mémoire porte sur les violences au travail. Qu'est ce que tu penses de cette thématique par rapport au métier de CCF, qu'est ce que ça t'évoque ? C'est quoi pour toi les violences au travail ?
 - 2) Ma problématique porte plus précisément sur le fait de savoir quelle place les violences au travail peuvent avoir dans la pratique de CCF. Qu'en penses-tu ?
 - 3) Pour toi, cette thématique est-elle plutôt proche ou éloignée de la pratique de CCF ? Pourquoi ?
 - 4) Que se passerait-il pour toi si une personne que tu reçois parle des violences au travail qu'elle subit ?
 - Qu'est-ce qui pourrait te mettre en difficulté ?
 - Qu'est-ce qui pourrait t'aider, sur quoi pourrais-tu t'appuyer ?
 - 5) En dehors des aspects juridiques, légaux, qu'est-ce qui te paraît différent, spécifique dans les violences au travail par rapport à d'autres types de violences (violences de couple, par ex.) ?
 - 6) Si on prend la définition des violences au sens large, physiques, psychologiques, sexuelles, institutionnelles, etc. exercées sur le lieu du travail, quels seraient les impacts que tu imagines sur la santé ? Sur la santé sexuelle en particulier ? Sur la vie affective et sexuelle ?
 - 7) Prenant en compte ces impacts, quel sens pourrait-il y avoir pour toi, dans ta pratique, à les repérer, à en parler ?
 - 8) Est-ce un sujet que tu abordes ou que tu croises dans ta pratique ?
(en entretien, en groupe info, en formation, en accueil collectifs d'adultes, avec des partenaires...) ?
 - De quelle manière, sous quel angle ? De manière systématique, ou de manière occasionnelle ? Qu'est-ce qui t'amène à aborder ce sujet ou pas ?
 - 9) Quelles actions mènes-tu en tant que CCF qui te semblent en lien avec les violences au travail ou qui croisent cette problématique ?
 - 10) Quelles actions te sembleraient intéressantes à mettre en place ou à développer, en tant que CCF, pour prévenir, lutter ou agir contre les violences au travail ?
 - 11) Qu'est ce qui te manquerait, ou de quoi aurais-tu besoin pour les mettre en place ?
 - 12) Quels seraient les freins pour toi à prendre en compte les violences au travail dans la pratique de CCF ?
- Est-ce que tu veux rajouter quelque chose ?

Questionnaire pour les professionnel·les de santé au travail

Mon mémoire porte sur l'articulation entre le métier de CCF (métier d'écoute et d'accompagnement des personnes dans le champ de la vie relationnelle, affective et sexuelle) et les violences au travail. Je précise qu'il ne s'agit pas de se questionner sur les violences vécues au travail par les CCF, ms plutôt d'explorer les liens entre les thématiques qu'on aborde dans notre métier (vie affective, sexualité...) et ce qui peut être vécu au travail. En résumé, je questionne la place des violences au travail dans la pratique de CCF.

1) C'est quoi pour toi les violences au travail ? Qu'est-ce que tu regroupes sous ce terme, qu'est ce qui permet de nommer une situation de violence ?

— Utilises-tu d'autres termes ?

2) Peux-tu m'expliquer quel est ton métier, en quoi cela consiste et dans quelle mesure la question des violences au travail est une question que tu rencontres dans ta pratique ?

3) Dans un entretien ou en groupe, sous quelles formes peut être abordée la question des violences au travail ?

— Comment êtes-elle nommée (par toi ou la personne concernée) ?

4) Qu'est-ce qui t'aide à la détecter, à la repérer ?

5) Y a t-il des choses en particulier à quoi tu es vigilante par rapport à cette question ?

6) Y a t-il des choses qui peuvent te mettre en difficulté ?

7) En dehors des aspects juridiques, légaux, qu'est-ce qui te paraît différent, spécifique dans les violences au travail par rapport à d'autres types de violences (violences de couple, par ex.) ?

8) Quels impacts repères-tu sur la santé des personnes ?

9) Quels enjeux y a t-il pour toi à repérer, à nommer la violence ?

10) Y a t-il des connaissances, repères, outils spécifiques nécessaire à l'écoute et l'accompagnement des personnes concernées ? Lesquels ?

Est-ce que tu veux ajouter quelque chose ?

Questionnaire pour les personnes concernées par les violences au travail

Ce questionnaire est basé sur deux axes :

D'abord, voir s'il y a des liens, des impacts entre des violences au travail qu'on subit d'un côté et la vie relationnelle et affective qu'on vit de l'autre, pour voir dans quelle mesure cette problématique vient croiser le champ professionnel de mon métier.

Ensuite, recueillir des éléments, des pistes sur ce qui peut être aidant pour les personnes victimes d'une telle situation, pour voir comment en tant que professionnelle, je peux les intégrer dans ma pratique.

1) Peux-tu me décrire ton environnement professionnel ?

Le type de structure, quelle fonction tu occupais, depuis et pendant combien de temps ?

2) Comment analyse-tu, nommes-tu ce que tu as vécu ?

3) Selon toi, le terme de violence au travail est-il adapté à ce que tu as vécu ? Pourquoi ?

4) Comment nommerais-tu les impacts que cela a eu sur toi ?

5) As-tu remarqué, noté des impacts sur ton état de santé ? Sur le moment ? Après coup ?

6) Comment cela a-t-il résonné avec tes relations intimes, amicales, familiales ? As-tu observé des impacts, des liens ? Lesquels ?

7) Qu'est-ce qui t'a permis de prendre conscience de ce qui t'arrivait ? Sur le moment ? Après coup ?

8) As-tu pu en parler ? À qui ? Cela a-t-il été bénéfique ou pas ? Pourquoi ?

— As-tu pu en parler à des professionnel·les de santé ? Cela a-t-il été bénéfique ou pas ? Pourquoi ?

9) Qu'est-ce qui a été aidant pour en sortir ?

10) De quoi aurais-tu eu besoin, qu'est-ce qui t'as manqué ? Sur le moment ? Après coup ?

— Notamment de la part de professionnel·les de santé ?



Secrétariat d'État
chargé de l'égalité entre
les femmes et les hommes

Appel à projets du Secrétariat d'État chargé de l'égalité entre les femmes et les hommes

Prévention et lutte contre les violences sexistes et sexuelles au travail

I- Contexte de l'appel à projets

Le Président de la République a fait de l'égalité entre les femmes et les hommes la **grande cause de son quinquennat**, traduite par des annonces fortes lors du 25 novembre, journée internationale de lutte contre les violences faites aux femmes.

A l'occasion du 8 mars 2018, journée internationale des droits des femmes, un **Comité interministériel** à l'égalité entre les Femmes et les Hommes, présidé par le Premier Ministre, a présenté les engagements des ministères qui s'articulent autour de **4 axes structurants** :

- Transmettre et diffuser la **culture de l'égalité**
- Agir pour l'**égalité professionnelle** tout au long de la vie
- Faire vivre l'**égalité au quotidien** en garantissant l'**accès aux droits**
- Assurer un **service public exemplaire** en France et à l'international

Le 9 mars 2018, la Secrétaire d'Etat chargée de l'Egalité entre les Femmes et les Hommes et le Ministre de l'Action et des Comptes publics ont publié une circulaire relative à la lutte contre les **violences sexuelles et sexistes dans la fonction publique**, afin d'assurer l'exemplarité du service public en la matière. Cette circulaire concerne, d'abord, la prévention des violences dans la fonction publique, par la formation et la sensibilisation du plus grand nombre de personnes, ensuite, le traitement des situations et l'accompagnement des victimes et, enfin, la sanction des auteurs.

Le 9 mai 2018, après la cycle de concertations avec les partenaires sociaux et les organisations patronales, lancé par le Premier Ministre, la Ministre du Travail et la Secrétaire d'État chargée de l'Egalité entre les Femmes et les Hommes ont présenté 10 actions pour en finir avec les écarts de salaires injustifiés et **5 actions pour lutter contre les violences sexistes et sexuelles**, afin de :

- **Mobiliser les acteurs du dialogue social**, rôle de prévention confié aux commissions paritaires régionales interprofessionnelles et aux branches ;



- **Former** les inspecteurs et inspectrices du travail, les professionnels et professionnelles de la médecine du travail, les délégués et déléguées syndicaux, les élus et élues du personnel, les conseillers et conseillères prud'homaux ;
- **Inform**, sensibiliser les RH, les entreprises, informer sur les voies de recours sur les lieux de travail ;
- **Accompagner les victimes**, par la mise en place de référents et référentes et soutenir les associations ;
- **Sanctionner les coupables**, en informant les employeurs sur les sanctions appropriées.

II - Objectifs de l'appel à projets

Cet appel à projets est lancé aujourd'hui par la Secrétaire d'Etat chargée de l'Egalité entre les Femmes et les Hommes pour **contribuer à la mobilisation des acteurs régionaux et nationaux** dans la mise en œuvre d'actions permettant de lutter contre les violences sexistes et sexuelles au travail.

Il vise à soutenir l'émergence **d'actions nouvelles au service d'objectifs** identifiés à la faveur de la consultation nationale réalisée lors du « Tour de France de l'égalité » :

- Pour **prévenir les actes de violences sexistes et sexuelles au travail**, toucher un maximum d'entreprises et de milieux professionnels pour faire changer les comportements. En s'adressant prioritairement aux « acteurs clés » de l'entreprise : employeurs, RH, personnel de l'encadrement, syndicats, salariés et salariées, public en insertion professionnelle ;
- **Faire connaître aux personnes victimes leurs droits** afin qu'elles puissent les revendiquer, les faire respecter ;
- Organiser à l'échelle des territoires une réponse appropriée afin que les **personnes victimes soient entendues et accompagnées dans leurs démarches**, dans un **cadre permettant l'implication de tous les acteurs** engagés contre les violences sexistes et sexuelles au travail.

Les réponses à l'appel à projets pourront s'inscrire en complémentarité des mesures déployées par les partenaires sociaux dans les entreprises et au sein de la fonction publique.

III - Typologie d'actions visées par cet appel à projet

Les actions porteront sur l'un ou l'autre des volets listés ci-dessous :

- 1. La prise en charge des victimes de violences sexistes et sexuelles** par :
 - La mise en place d'accueil, de parcours d'accompagnement ou de dispositifs incluant différents partenaires ;
 - L'accompagnement et le soutien juridique et judiciaire : information et accès aux droits, accompagnement dans les procédures civiles et pénales.



- 2. L'information, la sensibilisation du plus grand nombre de personnes** – collectifs de travail, syndicats, services de prévention etc... – sur les violences faites aux femmes au travail et les droits des victimes.
- 3. La formation d'acteurs et d'actrices en entreprises** et dans les services de prévention et d'inspection du travail à un meilleur repérage et une meilleure prise en charge des personnes victimes de violences sexistes et sexuelles au travail.

IV - Porteurs des projets :

Cet appel à projets s'adresse aux personnes morales à but non lucratif : associations, partenaires sociaux, fondations, établissements publics...

V - Conditions d'éligibilité des projets

Les projets retenus seront des projets régionaux, présentant un caractère novateur, une démarche partenariale, y compris sur le plan financier, et utilisant les apports du numérique ou de tout autre vecteur de communication pertinent.

Un projet national, dont le périmètre d'action dépasse l'échelle régionale, sera retenu.

Les projets devront présenter les moyens humains et matériels du déploiement territorial de l'action et de son implantation concrète.

VI - Examen des projets

Un premier examen des projets régionaux sera effectué par la Direction régionale des droits des femmes et de l'égalité entre les femmes et les hommes de la région concernée. Il permettra de retenir une présélection, dans la limite de trois projets.

Puis, à l'échelle nationale, les projets présélectionnés seront présentés, pour avis, à un comité national d'examen des projets, placé sous l'autorité de la Secrétaire d'Etat chargée de l'Egalité entre les Femmes et les Hommes.

La Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) est chargée du bon déroulement de l'ensemble des sélections, de leur mise en paiement et du suivi de la mise en œuvre.

VII – Démarches



- **Modalités financières de l'aide**

Une enveloppe de 50 000 € permettra de financer un projet dans chaque région. Une enveloppe de 100 000 € est prévue pour un projet national présentant un caractère exemplaire et novateur.

Les crédits s'imputent sur le programme 137 « égalité entre les femmes et les hommes » et le financement des projets donnera lieu à la signature d'une convention.

Les dépenses éligibles se composent de dépenses de fonctionnement exclusivement imputables à la mise en œuvre du projet présenté.

Les dépenses peuvent inclure notamment des frais administratifs, de communication, d'organisation, de personnel, uniquement dédiés au projet.

Les dépenses prises en compte sont les dépenses hors taxes, sauf si les bénéficiaires justifient qu'ils ne récupèrent pas, d'une façon ou d'une autre, en tout ou en partie, directement ou indirectement, la TVA.

- **Calendrier**

Les projets présentés peuvent débuter en 2018 et s'étendre jusqu'en 2019.

La date limite des candidatures est fixée au 20 juin 2018.

La publication des résultats est prévue fin juillet.

- **Documents à transmettre :**

- Présentation du projet en 2 pages recto-verso, d'autres documents peuvent être joints
- Dossier de demande de subvention CERFA :
<https://www.service-public.fr/associations/vosdroits/R1271>
- Statuts de la structure
- Bilan simplifié et compte de résultat sur deux années si la structure en dispose.

Le dossier de candidature doit être adressé à la boîte dédiée : DGCS-SDFE-B3@social.gouv.fr

[Lien vers l'annuaire du réseau DRDFE : http://www.egalite-femmes-hommes.gouv.fr/le-secretariat-d-etat/organisation-du-ministere/services-territoriaux/annuaire-des-equipes-regionales-et-departementales/](http://www.egalite-femmes-hommes.gouv.fr/le-secretariat-d-etat/organisation-du-ministere/services-territoriaux/annuaire-des-equipes-regionales-et-departementales/)

VIII - Engagements des bénéficiaires

Chaque bénéficiaire de l'appel à projets s'engage à :

- signer la Charte de la Laïcité ;
- justifier de l'utilisation des crédits obtenus ;
- soumettre à la validation du service des droits des femmes de la DGCS toute modification en cours de projet, notamment concernant le calendrier, le budget ou le contenu de l'action.



- communiquer sur le soutien du Secrétariat d'Etat chargé de l'Egalité entre les Femmes et les Hommes dans tous les documents afférents au projet, en faisant figurer le logo du Secrétariat d'Etat sur tous les supports de communication (affiches, flyers, programmes, site internet, ...) et les mentions "avec le soutien du Secrétariat d'Etat chargé de l'Egalité entre les Femmes et les Hommes" pour les diverses publications, dossiers de presse, communiqués de presse, documents audiovisuels.

IX - Evaluation

Une action d'accompagnement et d'évaluation des projets lauréats sera engagée par le service des droits des femmes de la DGCS, avec l'appui d'un prestataire.

Pour cela les lauréats inviteront les équipes territoriales à assister aux différentes actions prévues dans le cadre de la réalisation de leur projet.

L'évaluation donnera lieu à une restitution à mi étape puis en fin d'action.



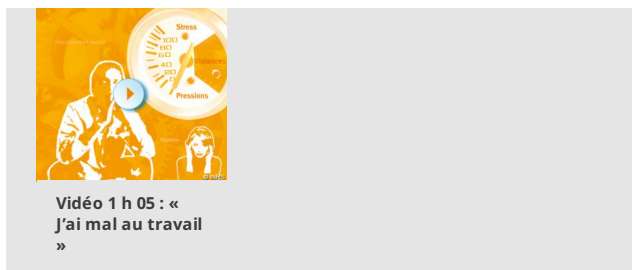
Facteurs de risque

Six catégories de facteurs de risque

Les facteurs à l'origine des risques psychosociaux sont nombreux et évoluent en même temps que le monde du travail. Les travaux récents d'un collège d'experts internationaux proposent de les regrouper en six catégories :

Intensité et temps de travail

Cette première catégorie comprend les notions de « exigences psychologiques » (voir modèle de Karasek) et « d'efforts » (voir modèle de Siegrist) mais plus largement les contraintes de rythme, l'existence d'objectifs irréalistes ou flous, l'exigence de polyvalence non maîtrisée, les instructions contradictoires, les longues journées de travail, le travail en horaires atypiques, l'imprévisibilité des horaires de travail...



Exigences émotionnelles

Les exigences émotionnelles font référence à la nécessité de maîtriser et façonner ses propres émotions. Elles concernent essentiellement les métiers de services : exigence de sourire ou de bonne humeur, tensions avec le public, contact avec la souffrance ou la détresse humaine. L'exigence de devoir cacher ses émotions peut également concerner d'autres secteurs d'activités quand la culture dominante de l'entreprise est le contrôle total de soi en toutes circonstances et l'affichage constant d'une « attitude positive ».

Manque d'autonomie

L'autonomie au travail désigne la possibilité d'être acteur dans son travail. Elle rejoint la notion de « latitude décisionnelle » (voir modèle « job strain » de Karasek) et inclut non seulement les marges de manœuvre (la possibilité de s'auto-organiser dans son travail) mais également la participation aux décisions qui concernent directement son activité ainsi que l'utilisation et le développement de ses compétences.

Modèle « job strain » de Karasek

Les travaux menés sur la base du modèle de Karasek montrent que la présence de différents facteurs de risques psychosociaux sur le lieu du travail et leur combinaison ont des effets délétères sur la santé des salariés :

- Fortes exigences de travail ou demande psychologique (quantité de travail, intensité, travail morcelé),
- Faible contrôle sur son travail (marges de manœuvre, participation aux décisions concernant l'organisation de son travail, utilisation de ses compétences),
- Faible soutien social (aide et reconnaissance du travail fournis par les collègues et la hiérarchie).

Le déséquilibre entre de fortes exigences et un manque d'autonomie est appelé « job strain » (« situation de travail tendue »).

Le questionnaire issu de ces travaux est l'un des outils les plus connus pour évaluer les facteurs de risques psychosociaux. S'il permet dans certains cas d'identifier les facteurs de risque propres à un contexte de travail donné, il n'est pas adapté à toutes les situations. Pour avoir un aperçu de la diversité des questionnaires existants, [cliquez ici](#).²⁰

²⁰ <http://www.inrs.fr/risques/psychosociaux/questionnaires.html>

Rapports sociaux au travail dégradés

Les rapports sociaux au travail ont été très étudiés, notamment au travers du « soutien social » (voir modèle de Karasek), de « l'équilibre efforts – récompenses » (voir modèle de Siegrist) et de la « justice organisationnelle » (équité dans la distribution des ressources et des avantages, au regard des efforts accomplis et en comparaison avec ce que donnent et reçoivent les collègues occupant un poste similaire). Ils incluent les relations avec les collègues ou avec la hiérarchie, les perspectives de carrière, l'adéquation de la tâche à la personne, les procédures d'évaluation du travail, l'attention portée au bien-être des salariés. Ils portent également sur les « pathologies » des rapports sociaux comme le harcèlement moral.

Modèle « déséquilibre efforts-récompenses » de Siegrist

Le modèle du « déséquilibre efforts-récompenses » de Siegrist repose sur l'hypothèse qu'une situation de travail, se caractérisant par une combinaison d'efforts élevés et de faibles récompenses, s'accompagne de réactions sur le plan émotionnel et physiologique potentiellement délétères. De nombreuses études ont produit des résultats étayant cette hypothèse.

Conflits de valeurs

Les conflits de valeurs renvoient à l'ensemble des conflits intrapsychiques consécutifs à la distorsion entre ce qui est exigé au travail et les valeurs professionnelles, sociales ou personnelles des salariés. Par exemple : faire un travail que l'on juge inutile, vendre un crédit à des personnes à très faibles revenus, faire la promotion d'une méthode que l'on sait inefficace, etc.

Insécurité de la situation de travail

L'insécurité de la situation de travail comprend à la fois l'insécurité socio-économique (peur de perdre son emploi, non maintien du niveau de salaire, contrat de travail précaire) et le risque de changement non maîtrisé de la tâche et des conditions de travail (restructurations, incertitude sur l'avenir de son métier...).

Comment agissent les facteurs de risques psychosociaux ?

Selon les situations de travail, les facteurs de risques psychosociaux peuvent se compenser (par exemple exigences élevées mais soutien social de bonne qualité) ou, au contraire, se renforcer (par exemple exigences élevées et absence de reconnaissance des efforts consentis). Différentes études montrent qu'ils sont d'autant plus « toxiques » pour la santé quand :

Ils s'inscrivent dans la durée

Les facteurs de risques psychosociaux durables peuvent en effet créer un état de stress chronique qui représente un risque pour la santé.

Ils sont subis

Les facteurs de risques psychosociaux subis sont vécus plus difficilement. Par exemple, une infirmière hospitalière pourra supporter la confrontation quotidienne à la maladie, dans la mesure où en choisissant ce métier, elle en connaissait les contraintes. En revanche, elle acceptera mal l'absence d'horaires planifiés pour faire le point avec ses collègues sur l'état des patients.

Ils sont nombreux

L'accumulation des facteurs de risques est un élément aggravant. Par exemple, dans certains centres d'appels téléphoniques, les employés doivent, dans un temps limité, respecter strictement un script de conversation avec le client tout en répondant à ses questions et en remplissant une fiche informatique, dans une ambiance bruyante, avec l'affichage sur un écran du nombre de clients en attente, tout en affichant une attitude « positive » malgré l'agressivité de certains clients, ...

Ils sont incompatibles

La coexistence de certains facteurs « antagonistes » affecte particulièrement la santé comme par exemple une forte exigence de productivité et de faibles marges de manœuvre (source de « job strain » dans le modèle de Karasek), ou encore une forte demande de productivité et de faibles bénéfices (financiers ou autres) en retour (déséquilibre du modèle de Siegrist).



Pour en savoir plus

- ▶ Fiches analyse de questionnaires RPS
- ▶ Michel Gollac et Marceline Bodier. **Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser. Rapport du collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du Ministre du travail, de l'emploi et de la santé.**
- ▶ Les risques psychosociaux au travail : les indicateurs disponibles
- ▶ Les risques psychosociaux au travail. Un panorama d'après l'enquête Santé et Itinéraire professionnel 2010

Mis à jour le 05/01/2017

Le travail aux pièces, c'est inhumain

REINE J. — Le travail est au rendement, ça ne devrait pas exister. C'est un point sur lequel il faut se battre, ce travail répétitif, c'est inhumain. Certaines femmes *restent debout devant leur machine toute la journée*, et même des femmes âgées, avec juste cinq minutes de pause par heure,

ALICE — Et encore: si on est arrivé à de meilleures conditions, c'est parce qu'on s'est battu !

FATIMA — En plus *le travail aux pièces divise les femmes dans les ateliers*. C'est à celle qui ira le plus vite pour avoir un salaire plus important ou être mieux vue par le chef. Alors on devrait être *tous solidaires pour lutter contre ce système qui nous isole*, chacun devant sa machine, et nous empêche de communiquer avec les voisins. Quand on passe la moitié de sa vie dans une usine, est-ce qu'on peut accepter d'être seulement là pour PRODUIRE, PRODUIRE, PRODUIRE ? Alors qu'il y a des tas de gens autour de nous qui existent et qu'on ne connaît pas:

REINE J. — Moi, je travaille dans un bruit infernal. Le soir, j'ai l'impression que ma tête va éclater. Quelquefois, à table, je ne supporte même pas le bruit d'une fourchette... Mais je ne voudrais pas m'arrêter de travailler. D'abord parce que nous ne le pourrions pas. Mais même si j'avais le choix, j'irais travailler, pour parler, pour pouvoir m'exprimer, *pour garder le contact avec les autres*. Le travail à la maison c'est abrutissant, c'est fastidieux. Et on a toujours l'impression qu'on n'a rien fait, alors qu'on travaille beaucoup. Tous les jours, il y a les lits à faire, tous les jours on fait à manger, et puis *ça disparaît, comme ça, il n'y a rien qui reste*. Et quand les hommes discutent ensemble, certains disent encore : « Ma femme ? Elle ne fait rien, ma femme, elle reste à la maison ».

A l'usine, même si c'est dur, on est avec les autres. Seulement plus de 8 h dans l'usine c'est trop, pour les hommes et pour les femmes.

FATIMA — Il ne faut pas pour autant que les femmes tombent

dans *le piège du travail à mi-temps*. En Suède par exemple, les femmes avaient obtenu le travail à mi-temps. Mais elles se sont aperçues qu'elles étaient les premières touchées par les licenciements. Et maintenant, elles doivent se battre pour obtenir la garantie de l'emploi. C'est vrai que 8 h dans une usine c'est trop. Il faut lutter pour obtenir des réductions d'horaires pour tous les travailleurs, et non isoler les femmes et faire d'elles des chômeuses partielles.



- APRÈS QUOI, LES CHEFS COUVRENT-ILS ?!

FATIMA — On ne peut pas parler de la vie en usine sans parler des chefs, Leur attitude avant le conflit était révoltante, vis-à-vis des femmes surtout. Avec les hommes ils ne se permettaient pas tant de choses, tandis qu'avec les femmes, les chefs se conduisaient selon leur bon plaisir, se donnaient tous les droits sur elles.

MARIE-CHRISTINE — *Certains créaient des injustices entre les femmes*. Ils plaisantaient avec celles-ci, mais s'acharnaient sur une autre. Si tu ne plaisais pas à ton chef, il te tombait dessus sans arrêt, jusqu'au moment où tu en avais marre, que tu craquais et que tu partais. Mais jamais ils ne se conduisaient comme ça avec les hommes. Ils savaient que les hommes les enverraient promener. Car les chefs savent bien à qui ils s'attaquent. Moi quand je suis entrée dans la boîte, le chef m'en faisait voir jusqu'à ce que je pleure. Un jour, une femme lui a dit sèchement : « Mais vous allez la laisser tranquille, cette gamine ! » Il s'est arrêté, et à ce moment, j'ai compris et j'ai pris du poil de la bête. Et un jour qu'il me faisait une réflexion, je lui ai dit tout net : « Vous m'emmerdez !! » Il a été soufflé et il est parti, depuis ce jour, je lui ai toujours répondu sur le ton qu'il prenait pour me parler. Parce que *je savais maintenant que ce n'était qu'un chef!*

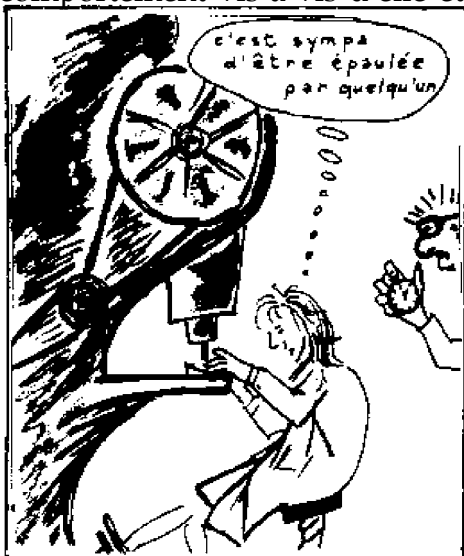
FATIMA — A mes débuts chez Lip, le chef s'acharnait sur une femme d'un certain âge qui était seule avec quatre enfants. A chaque fois qu'il avait décidé de la faire pleurer, il arrivait à ses fins. Par exemple, il se plaçait derrière elle et l'attrapait, ou bien il ricanait jusqu'à ce que les nerfs de la femme craquent.

MARIE-CHRISTINE — Oui, c'était du genre : « Vous ne pouvez pas travailler plus vite, non ? » Ou encore, si on s'appuyait la tête dans une main, il venait nous pousser le coude en s'exclamant : « Alors, vous n'avez pas fini votre nuit ? » *C'était mesquin et ça faisait mal !*

FATIMA — Cette femme en était malade. Nous les filles de l'atelier, nous en avons parlé au délégué et il nous avait répondu : « C'est à vous d'agir, d'aller trouver ce chef ». Mais on n'avait aucune directive syndicale et on ne se rendait pas compte que d'aller trouver ce chef à plusieurs aurait pu changer son comportement vis-à-vis d'elle et de bien d'autres sûrement. A ce moment, ma prise de conscience n'était pas assez nette et nous ne l'avons pas fait. Mais je garde de cette période un sentiment d'échec cuisant.

Et maintenant ?

ALICE — Maintenant s'il se passe quelque chose d'injuste, on va tout de suite trouver le syndicat. On a compris son rôle, on sait qu'il va nous défendre.



JOSETTE — Nous les femmes, nous avons été transformées par le conflit, mieux regroupées. Nous nous laissons moins marcher sur les pieds. Avant le conflit, quand il y avait quelque chose qui n'allait pas, certaines allaient rouspéter auprès du chef, mais individuellement. Et ça n'allait pas plus loin. Elles se daisaient montrer du doigt par les chefs, elles étaient des râleuses. Maintenant, on en discute ensemble en groupe *et on fait front ensemble.*

FRANÇOISE — De toute façon, maintenant, on n'a qu'à sévir. Devant une réaction qu'on n'accepte pas, on débraye. *Qu'ils essaient d'embêter les gens, ils vont être reçus !*

FATIMA — Il y a des chefs qui n'ont rien compris et qui méprisent les travailleurs qui se sont battus pour leur permettre à eux de rentrer les premiers. D'autres se conduisent autrement parce qu'ils

ont la frousse de cette nouvelle communauté que représentent les LIP. Mais certains ont changé et on a l'impression qu'ils respectent beaucoup plus les hommes et les femmes de cette lutte. Mais *c'est aussi l'opération charme*, ils ont reçu la consigne de nous parler, de nous demander comment ça va. *C'est une autre façon de nous conditionner.*

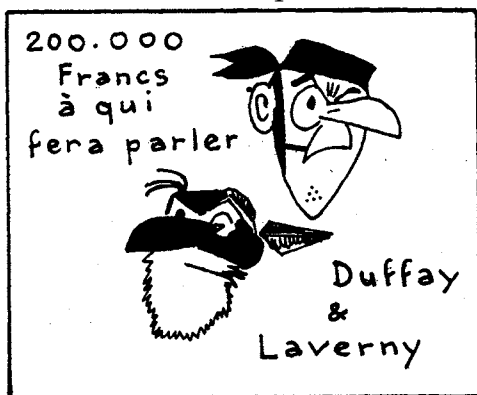
MARIE-CHRISTINE — Face à cela, il faut rester vigilant et solidaires. D'accord les sourires, c'est mieux que les engueulades, mais *nos conditions de travail ne changent pas pour autant. Il faudra encore qu'on se batte.*

ON A VU DES USINES SANS PATRONS... A-T-ON VU DES USINES SANS O.S. ?

MARIE-CHRISTINE — Au début du conflit, ce sont les femmes qui ont eu le plus de mal à s'arrêter, à ralentir les cadences. Je crois que la femme attache plus d'importance au travail qu'on lui donne, elle est plus minutieuse que l'homme.

JACQUELINE — Oui, il faudrait essayer de comprendre pourquoi. Peut-être est-ce parce que le chef l'attend au tournant. Mais n'est-ce pas aussi parce qu'elle espère ainsi s'affirmer, faire ses preuves dans le domaine du travail, montrer qu'elle est capable d'être autre chose qu'une femme au foyer ?

MARIE-CHRISTINE — A l'horlogerie par exemple, beaucoup de femmes n'osaient pas s'arrêter. *Bien sûr surtout par peur du chef.*



Au début du conflit, il y avait deux sortes de chefs, ceux qui vous répétaient : « Travaillez, travaillez, sinon vous allez couler la boîte », et ceux qui essayaient de nous influencer en se fichant de nous : « Alors, Mademoiselle, vous y croyez, vous, à votre Comité d'Action ? » Une fille pas trop déterminée se mettait à se

poser des questions et risquait de renoncer à la lutte. Mais en plus, les femmes se sentaient coupables à rester sans rien faire. Elles me disaient : « Christine, parle-nous ! Si tu nous parles, on s'arrêtera ! »

FATIMA — Oui, on a du faire tout un travail d'explication pour démolir l'influence des chefs qui les menaient en bateau en leur répétant qu'elles allaient couler l'entreprise. Il fallait expliquer sans cesse que s'il y avait 450 licenciements, il y en aurait bien parmi les OS, qu'elles étaient donc directement menacées. On a compris qu'il fallait les occuper en leur faisant faire des affiches sur le problème de l'emploi, sur les conditions du travail à la chaîne.

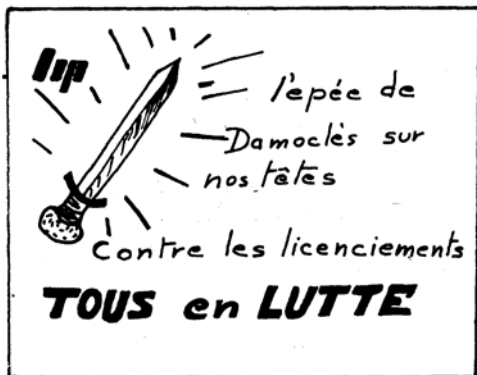
Mais on aurait eu moins de mal à les convaincre, si on avait dit aux femmes qu'*elles représentaient la grande majorité des forces productives de l'usine*. Elles auraient pris conscience de leur force, de leur importance dans la marche de l'entreprise.

MARIE-CHRISTINE — C'est vrai, je crois qu'on n'a pas assez expliqué que c'est les OS qui donnent du travail à tous, qui font tourner l'entreprise et non pas les chefs qui donnent du travail à l'OS, comme la Direction le répète si souvent. On veut mettre dans la tête des OS qu'ils sont des minus, des pauvres types. En réalité, c'est eux qui produisent. *S'ils s'arrêtent, ils bloquent la machine. On s'en souviendra pour la prochaine fois !*

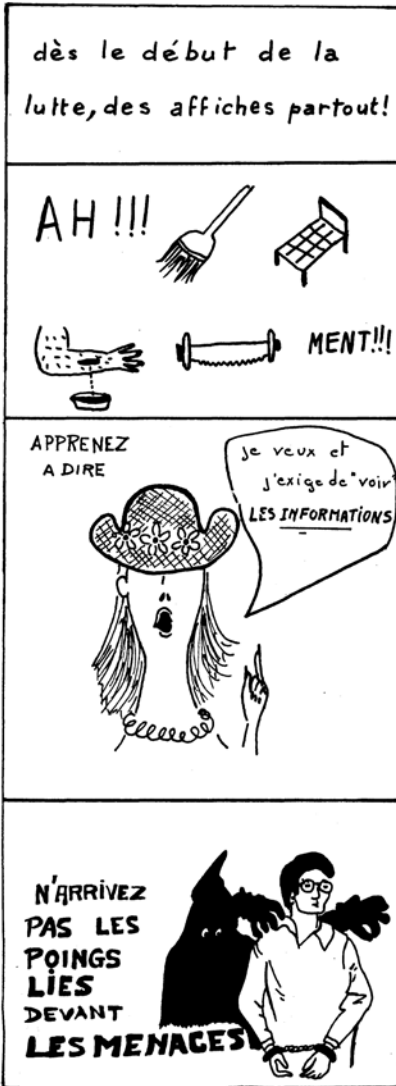
A peine un homme accède-t-il à un poste à responsabilités dans une entreprise, qu'il a « besoin » d'une secrétaire.

Si, au contraire c'est une femme qui tient le poste à responsabilités, souvent elle le assure elle-même son propre secrétariat, tape elle-même son propre courrier.

Ceci est une constatation.



Dacylos



Les ouvrières d'atelier croient trop que les dactylos ou les secrétaires ont la belle vie; c'est qu'elles ignorent toutes les petites tracasseries et humiliations dont celles-ci sont victimes quotidiennement.

Le travail est moins dur, c'est vrai, les cadences plus souples, c'est vrai aussi. Mais les chefs croient pouvoir tout demander à la secrétaire, elle est leur chose, leur servante et... pour certains elle devrait être leur maîtresse, à l'occasion !

En tout cas, on lui en veut si elle n'est pas assez belle ; il faut qu'elle fasse de la toilette, mais pas n'importe laquelle, pas trop non plus, car alors ça intrigue ces messieurs.

Il faut qu'elle ait l'esprit vif pour les comprendre, mais tout de même qu'elle ne montre pas une intelligence supérieure, ça

vexerait, n'est-ce pas !

Elle doit faire ses remarques avec beaucoup de tact, ne pas agacer la susceptibilité de ses supérieurs.

Pour le travail, elle doit être précise, nette, rapide. Elle doit avoir l'air toujours

emplois féminins

LE MONDE ^{et Société}
internationale — 26 octobre 1974

recherche pour proche
Banlieue Ouest

Secrétaire bilingue

Anglais/Français

Directement rattachée au Président
la personne retenue devra avoir :

- au moins 40 ans ;
- une parfaite connaissance de l'anglais et en particulier la pratique de la sténo anglaise (sténotypie exclue) ;
- une grande disponibilité au-delà d'un horaire rigide ;
- le souci du service, la fidélité et l'attachement nécessaires au secrétariat personnel d'un responsable de haut niveau ;
- une grande souplesse de caractère.

Niveau de salaire, condition de travail et avantages intéressants.

Ecrire sous référence RANE (à mentionner sur l'enveloppe) à



EMPLOIS et CARRIERES
30 rue Vernot 75008 PARIS

occupée, mais en même temps, être disponible à tout moment.

Elle compte aux yeux des cadres comme la 5^e roue de la voiture, mais cependant, on lui en veut si elle est malade. Elle doit être présente, discrète, prête à rendre service continuellement.

Elle doit rire si ces messieurs disent des plaisanteries à son intention.

Elle doit faire semblant de ne pas entendre les plaisanteries qu'ils font entre eux et qui ne la concernent pas.

Elle doit avoir une humeur égale, ce n'est pas le cas de ces messieurs, qui eux, ont le droit de se fâcher ; ils ont de bonnes raisons en ce cas, la secrétaire jamais. Si elle se fâche, c'est qu'elle a mauvais caractère.

Elle doit interrompre immédiatement son travail pour écouter tel ou tel cadre, mais elle doit, par contre savoir attendre poliment à côté du bureau du même cadre que celui-ci veuille bien lui porter attention lorsqu'elle a un renseignement à demander.

Enfin la secrétaire d'un service n'est pas si bien payée qu'on croit, mais c'est mal vu qu'elle se mêle aux ouvrières et ouvriers.

Il lui faut sans doute plus de courage qu'à l'ouvrière de la chaîne pour faire grève, affirmer des idées, car elle est isolée. Elle ne côtoie toute la journée que des cadres supérieurs qui se croient supérieurs et ne comprennent pas qu'eux aussi ne sont pas grand chose face au patron.

Monique



La commission courrier : une autre façon d'être secrétaire.

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier toutes les personnes qui m'ont aidée à écrire ce mémoire : les personnes que j'ai interviewées, les personnes qui m'ont relue, les personnes qui m'ont écoutée en parler (ça y est, c'est fini, je n'en parlerai — presque — plus)...

Je remercie également l'équipe du Planning 13 et mes camarades de formations avec qui j'ai partagé de nombreux moments de réflexion, de doutes et de soutien !

Un spécial merci à *La Locomotive* où j'ai écrit la majeure partie de ce mémoire sous chaleur caniculaire et à J. qui a veillé à ce que je me nourrisse (grassement) pendant le dernier rush de la rédaction.

Je dédicace ce mémoire à toutes les personnes avec qui j'ai vécu des situations de violences au travail, reconnaissante que ces moments difficiles aient été *enjoyés* de ces belles rencontres et que cela m'ait au moins permis de trouver un sujet de mémoire !

RESUME

Les violences au travail représentent aujourd'hui un enjeu de société majeur, qui pousse les organisations internationales du travail et les gouvernements du monde entier à mettre en œuvre des plans de prévention, afin de lutter contre toute formes de violences et de harcèlement au travail. Le tabou qui entourait jusqu'alors les inégalités femmes-hommes et les violences sexuelles et sexistes au travail éclate depuis quelques années de manière massive, notamment au travers de phénomènes tels que *#Metoo* et *#Balance ton porc*.

Ce mémoire propose de réfléchir à la place des violences au travail dans la pratique de CCF. En effet, la plupart des actions menées par les CCF sont en lien direct avec la prévention et la lutte contre les violences. Pourtant la notion de « violences au travail » semble générer une sorte de vide théorique et pratique par rapport au métier de CCF.

La recherche de liens entre violences au travail et la pratique de CCF a permis de mettre en lumière certains freins à la prise en considération de cette thématique : des difficultés à cerner le sujet, la mise en jeu de son propre rapport au travail et à la violence, des représentations autour du terme « travail »... L'intérêt d'ouvrir la réflexion sur ce sujet, en tant que CCF, est d'être en mesure de repérer ces violences et de pouvoir mobiliser ses connaissances et compétences sur cette problématique. Les professionnel·es spécialisées dans la santé au travail témoignent que l'écoute est un outil opérant pour soutenir les personnes concernées par les violences au travail et qu'il est important d'agir aussi bien au niveau individuel que collectif. Partant de là, il semble possible en tant que CCF de s'appuyer sur sa pratique existante pour développer des actions et des partenariats spécifiques aux violences au travail, en mobilisant une grille d'analyse féministe et intersectionnelle. La place des femmes dans le monde du travail a beaucoup évolué ces dernières années mais le continuum entre violences faites aux femmes et violence au travail semble bien persistant. Si les violences au travail sont un enjeu majeur vis-à-vis de la santé et du respect des personnes, n'est-il pas nécessaire de faire évoluer la pratique de CCF pour les prendre en compte ? Cela nécessite d'engager un travail de réflexion afin de définir en quoi la fonction de CCF peut se mobiliser sur cette question, dans quel cadre et à partir de quelles actions.

Mots clés

Violences — Prévention — Travail — Harcèlement — Sexisme