



PETIT DÉJEUNER DE L'AFERP - MARDI 19 OCTOBRE 2010 - 8 h 15 / 10 h 45

Le STRESS et le HARCELEMENT au TRAVAIL

GIE AGIRC-ARRCO - SALLE ANDROMEDE (RDC) – 16/18, RUE JULES CESAR - PARIS 12^{EME}

Cela fait plusieurs années que les Conseils des Prud'hommes et les Tribunaux correctionnels statuent sur des litiges ayant trait au harcèlement moral au travail. Par ailleurs, fortement médiatisés après la vague de cas chez France Télécom et chez Renault, les suicides au travail ont tristement marqué l'actualité des derniers mois.

Ces deux éléments distincts constituent deux des facettes d'une réalité complexe qui conduit à s'interroger sur des sujets qui sont au cœur de l'étude des relations professionnelles : l'évolution des modes de production, des rapports sociaux au travail, des méthodes de management sont autant de points d'attention qu'il convient de mieux appréhender pour comprendre la question des risques psychosociaux.

Marie PEZE, psychanalyste, créatrice de la première consultation en France sur la souffrance au travail et auteur de l'ouvrage "Ils ne mouraient pas tous mais tous étaient frappés" (Ed.Pearson), Jean-Claude DELGENES, directeur général de Technologia, cabinet spécialisé en évaluation et en prévention des risques professionnels et de l'environnement, et Martine Rivereau-Trzmiel, avocate spécialisée en droit social, interviendront pour nous apporter leurs analyses respectives des enjeux fondamentaux que constituent les questions de stress et de harcèlement au travail, et nous permettront d'engager un dialogue sur ce phénomène qui relie la souffrance intime à la dimension sociale du travail.

Programme

8 h 15 : Accueil des participants - Petit-déjeuner

Présentation du sujet

Jean-Michel OLIVIER, Professeur à l'Université de Paris II – Panthéon Assas, Président de l'AFERP

Intervenants

Marie PEZE, Docteur en Psychologie, expert judiciaire, fondatrice du Réseau de Consultations Souffrance et Travail (www.souffrance-et-travail.com).

Jean-Claude DELGENES, Directeur Général du Cabinet Technologia (www.technologia.fr).

Martine RIVEREAU-TRZMIEL, avocate du Cabinet SCP Tuffal Nerson Douarre.

Discussion et conclusions

10 h 45 : Fin des travaux

Par avance, nous nous réjouissons d'avoir le plaisir de vous accueillir.

Bulletin d'inscription à la manifestation du mardi 19 octobre 2010

(Répondre par courrier à l'adresse indiquée au verso ou par fax au 01 42 37 22 89
ou par courriel à bernard.mourques1@sfr.fr)

M^{me} M^{lle} M. Nom : _____ Prénom : _____

Entreprise : _____ Tél. : _____

Fonction : _____ Fax : _____

Adresse : _____

Code postal : _____ Ville : _____

participera ne participera pas sera représenté(e) par : _____

EXTRAIT
RENCONTRE DU 19 OCTOBRE 2010

LE STRESS ET LE HARCELEMENT AU TRAVAIL

Maître RIVEREAU-TRZMIEL

Il est exact qu'en notre qualité d'avocats, nous avons vu arriver au Cabinet, dans les années 2000, nombre de contentieux individuels liés au harcèlement moral.

Le premier ouvrage de Marie-France Hirigoyen, il est important d'y revenir, est un ouvrage qui a été publié en 1998, et était essentiellement consacré au harcèlement moral dans le couple. Elle a été, je crois, la première surprise des effets produits par son ouvrage dans le milieu du travail, et elle a écrit un second ouvrage en 2001 dont le titre est « Le harcèlement moral : comment démêler le vrai du faux ». Je crois que c'est une question à laquelle nous avons été souvent confrontés, en notre qualité d'avocats, puisque nous avons vu surgir une masse de contentieux, soit des contentieux arrivés directement avec des problématiques liées au harcèlement moral et des demandes faites à ce titre par des salariés qui étaient en poste, soit des demandes qui se trouvaient annexées à des contestations de licenciement.

Je dirais que c'est toujours un peu le cas actuellement. Les contentieux que nous plaidons sont individuels, alors que, comme l'ont montré Monsieur Delgène et Madame Pezé, la problématique de harcèlement et de risques psychosociaux est plus générale, et relève d'un phénomène de société : tout le monde doit s'y « atteler ». C'est l'intérêt bien compris de tous que le travail se fasse dans de bonnes conditions.

Quels sont les différents acteurs et comment cela peut-il s'envisager ?

Je parcourais, en vue de la préparation de ce colloque, un article des Echos du 12 octobre 2010, donc très récent, dont le titre était : « Le stress au travail, les craintes et les remèdes des salariés stressés mais motivés ». On nous y expliquait que les salariés étaient extrêmement stressés, mais avaient quand même, et pour beaucoup, envie de travailler dans de bonnes conditions, de donner tout ce qu'ils ont. Ils aiment leur travail : et c'est en partant de ce postulat, bien évidemment, qu'il faut oeuvrer.

La semaine dernière, l'INSEE a annoncé intégrer désormais un indicateur de « bien être » à ses statistiques.

Le dossier qui sera publié en novembre et dans lequel seront mesurées les conditions de vie des ménages prendra en compte les différentes dimensions préconisées dans le rapport et notamment, donc, des données relatives non seulement à la vie professionnelle mais aussi à la vie privée des salariés.

Monsieur Delgenes a dit tout à l'heure qu'il est important, et il l'exprimait déjà dans cet article, de parler des risques psychosociaux, de manière responsable pour éviter « des phénomènes d'identification et de contagion ».

Le cas de Joséphine ressemble effectivement aux cas tels que nous les voyons dans les dossiers de contentieux lorsqu'ils n'ont pu être réglés en amont. En notre qualité d'avocats, nous intervenons maintenant davantage en amont, et non plus seulement en « pompiers » lorsque le contentieux est déclaré, que la situation est enlisée et qu'il faut aller plaider devant un Conseil de Prud'hommes. Un cas comme celui de Joséphine ne doit pas dégénérer de cette manière. Le recours à une médiation aurait peut-être pu tout changer.

La médiation englobe beaucoup de choses, mais elle a un intérêt majeur qui est de faire intervenir un tiers, un tiers neutre qui est, dans le cas d'une médiation conventionnelle, un médiateur qui est choisi par les deux parties et qui permet de restaurer le dialogue. Pendant la médiation, les avocats sont mis à l'écart, et la parole est donnée aux parties qui peuvent s'exprimer et renouer le dialogue. La médiation s'inscrit en dehors des process que l'on trouve dans l'entreprise telles ces enquêtes ou ces interventions classiques des délégués du personnel. Le médiateur a la possibilité de faire s'exprimer les parties. C'est important parce que cela permet de faire surgir le ressenti. Il peut y avoir un ressenti de harcèlement moral, sans que, sur un plan strictement juridique, il y ait harcèlement moral, sans que les tribunaux soient amenés à reconnaître l'existence d'un harcèlement. Le simple fait de se sentir mal au travail, d'avoir le sentiment d'être dévalorisé, de ne pas être à sa place, d'être mal traité, doit interpeler. La médiation peut restaurer le dialogue, par le biais d'un tiers totalement neutre et impartial. Véronique Tuffal-Nerson reviendra sur la médiation, car elle a participé récemment à des groupes de travail sur ce thème.

Du dialogue naissent notamment les accords que les entreprises mettent en place pour lutter contre les risques psychosociaux (harcèlement, stress mais aussi violences et incivilités).

En matière sociale, de nombreux paramètres sont à prendre en compte : l'ordre public doit être respecté, les concepts de parité et d'égalité, prédominants dans la négociation entre les partenaires sociaux, doivent être respectés.

Pour ma part, je souhaite revenir sur quelques exemples pratiques dans le cadre desquels nous sommes intervenues, et mettre quelques points en exergue. Lorsque nous avons des contentieux individuels, que nous sommes saisis par des employeurs, il y a des processus d'enquêtes, d'investigations au sein de l'entreprise. A partir d'un cas individuel, on s'aperçoit souvent qu'il y a un malaise collectif qu'il convient de traiter différemment entre les différents partenaires, et tout le monde doit « s'y mettre ». J'ai deux exemples particulièrement frappants. La jurisprudence a beaucoup évolué. Aujourd'hui, l'employeur a une obligation de résultat en matière de sécurité. Mais, quand on parle de harcèlement et de stress, comment peut-on, lorsqu'on exerce par exemple un emploi de commercial, n'avoir aucun stress ? L'obligation absolue de résultat est-elle, dès lors, réellement atteignable.

Je ne vais pas revenir sur la notion de bon et mauvais stress, le stress existe, on ne peut pas le neutraliser, mais il faut trouver où placer le curseur. Il existe des rapports considérables, volumineux, très bien faits, exhaustifs, sur la question, et je vous recommande la lecture extrêmement enrichissante du rapport d'information très complet de Monsieur le Sénateur Dériot, présenté au Sénat le 7 juillet

2010, lequel conclut « qu'il est indispensable, à l'heure où la mondialisation impose de nouvelles exigences en matière de compétitivité, d'être toujours plus attentif à l'humain... ».

Pour ce qui est de la jurisprudence de la Cour de Cassation, en 2008-2009, des dossiers ont été plaidés dans le cadre desquels nous avons soutenu qu'il ne fallait pas confondre la notion de stress avec la notion de harcèlement. La Cour d'Appel d'Aix en Provence, en l'occurrence, nous avait donné gain de cause en considérant notamment que : « Il est vrai que si le salarié ne supporte pas le stress et le contact avec la clientèle, et qu'il le ressent comme une oppression, il peut demander sa mutation. On ne peut pas dire que là il y a une obligation de la part de l'employeur de supprimer ce stress, ni que le salarié est harcelé. »

Je ne crois pas que ce soit encore une décision qui, à la lumière de la jurisprudence de 2009, pourrait intervenir aujourd'hui mais je pense qu'il faut continuer à maintenir cette distinction, qu'il faut continuer à aller dans ce sens.

Marie-France Hirigoyen faisait la différence : « ...*On proposera, dans ce chapitre, de distinguer le harcèlement moral du stress ou de la pression au travail ou bien du conflit ouvert ou de la mésentente.* » (Extrait de « *Malaise dans le travail, harcèlement moral, démêler le vrai du faux* », 2001)

En avril 2006, dans le cadre d'un colloque consacré à la souffrance au travail et au harcèlement moral, Madame Marie Pezé et Madame Soula, alors Médecin Inspecteur Régional du Travail, évoquaient la complexité de la notion, de ses représentations et de son traitement, rappelant que : « ...*Le harcèlement moral est un processus à l'interface du social, de l'organisation du travail, du psychisme, son analyse et sa prise en charge s'en trouvant complexifiées.* »

Le management doit être formé ; le management intermédiaire notamment se trouve fréquemment démuné dans de telles situations.

Je voudrais également dire quelques mots, dans le peu de temps qu'il me reste, des médecins du travail, ces acteurs importants. Une des difficultés que nous rencontrons, lorsque nous intervenons pour des employeurs devant le Conseil des Prud'hommes ou la Cour d'Appel, est liée aux certificats médicaux qui figurent aux dossiers produits par les salariés. Nous n'avons pas toujours trace d'interventions des médecins du travail, mais nous sommes, en revanche, très souvent en présence de certificats médicaux établis par des médecins de ville. Que disent ces certificats ? Au lieu de traduire ce qui devrait être, s'ils sont dans leur rôle, le ressenti de leurs patients en écrivant par exemple : « J'ai reçu Monsieur X qui se plaint de Monsieur Y et qui me dit en souffrir etc.. », ces certificats indiquent que « Monsieur X souffre de pathologies liées à son activité professionnelle ». Je pense qu'il est extrêmement important que les acteurs restent à leur place, et ce n'est pas à un médecin de ville de se prononcer là-dessus. C'est le rôle du médecin du travail, qui fait partie du CHSCT. Il peut, à ce titre, se rendre dans l'entreprise, dialoguer avec l'employeur, dialoguer avec le salarié : il est en mesure de donner, en toute objectivité, ces informations.

Il m'est arrivé à titre personnel de saisir et d'interroger le Conseil de l'Ordre en lui demandant en substance : « Est-ce que vous trouvez cela normal ? » La réponse obtenue a été : « On va convoquer ce médecin ». Mais ce n'était pas mon propos, je ne demandais pas que l'on sanctionne le médecin, qui pense sans doute avoir fait ce qu'il estimait être dans l'intérêt de son patient. Je pense que c'est une question de formation pour que chacun reste à sa place sur ce point. L'Ordre des médecins doit faire preuve de pédagogie auprès des médecins généralistes notamment.

Un médecin-psychiatre, le Docteur Jonas l'a rappelé dans un éditorial publié dans la revue « Médecine et droit » en 2002, mais plus que jamais d'actualité, en incitant ses confrères, pourtant spécialistes, à la plus extrême prudence et en les invitant à ne procéder qu'à des constatations.

Pour ce qui est de la médecine du travail, très rapidement sur la réforme qui est en cours au Parlement, il me semble que les craintes se sont estompées : le médecin du travail ne va pas être rattaché à l'employeur et donc devoir lui demander son avis. Son autonomie va être préservée. Le cas France-Télécom avec les drames qui y sont survenus, a fait la démonstration éclatante du fait qu'il fallait élargir le champ et avoir une réflexion collective sur ces problématiques de stress et de harcèlement. Nous sommes tous concernés, les élus, les partenaires sociaux, les médecins du travail... il doit y avoir un véritable dialogue. Comment y parvenir ? En travaillant avec les avocats, les consultants, les médiateurs car la Chambre Sociale de la Cour de Cassation rend des arrêts parfois difficilement lisibles. Par exemple, si, en votre qualité d'employeur, vous recrutez un salarié qui a une pathologie très importante que vous ne décelez pas, et qui fait une décompensation à l'occasion du travail : est-il logique que vous soyez responsable ? De nombreuses questions se posent qui nous concernent tous, sur lesquelles nous devons... travailler ensemble.

Je vais terminer, avant de passer la parole à Véronique Tuffal-Nerson, par une citation de Sénèque qui me paraît opportune parce qu'elle est optimiste : « Ce n'est pas parce que les choses sont difficiles que nous n'osons pas, c'est parce que nous n'osons pas qu'elles sont difficiles ».

Jean-Michel Olivier :

Je donne la parole à Maître Tuffal-Nerson pour qu'elle évoque la médiation conventionnelle. Je rappelle qu'il y a deux ans, l'AFERP a fait un colloque sur la médiation, mais depuis les choses ont évolué.

Maitre Véronique Tuffal-Nerson

Sur la médiation, en un mot, la directive communautaire de mai 2008 doit être transposée avant le 21 mai 2011. Avant novembre 2010, la France devrait avoir envoyé à la Communauté européenne la liste et les moyens qu'elle se donne pour promouvoir la médiation.

Le terme de « médiation » apparaît dans l'ANI (Accord National Interprofessionnel) sur le harcèlement et la violence au travail. En un mot, je vous renvoie sur l'étude qui a été demandée par le Premier Ministre au Conseil d'Etat et qui a été réalisée par un groupe de travail auquel j'ai participé.

Ces travaux ont été adoptés le 29 Juillet 2010 et sont destinés à être publiés. Ils donnent la position du Conseil d'Etat.

Je prends le risque de dire devant un public très averti que nous croyons à la co-médiation parité. Nous connaissons des exemples où cela fonctionne. Je terminerai par le plus délicat : je pense que la directive a vocation à s'appliquer, il faut voir maintenant quelle est la volonté politique des uns et des autres pour la transposer et la mettre en pratique ? Le travail repose sur l'accompagnement pour la négociation d'accords collectifs, sur l'encadrement de la négociation afin de mettre en place la médiation paritaire.

Jean-Michel OLIVIER :

Je remercie sincèrement tous nos intervenants de ce matin, et laisse la parole à la salle.