

## **Intervention de Daniel PONCHET, médecin chef du Service Médical interentreprises du travail sur le thème ; « Regard clinique sur les différentes formes de violence dans l'entreprise**

Nous constatons le même type de violence qu'en France Métropolitaine, avec, ici, une nuance de taille : l'intrication d'un système communautaire – ou tout est partage - et le système capitaliste planétaire où le but premier est le profit le plus rapide et le plus important...

En premier lieu, la violence aigüe, le conflit ponctuel, inter- personnel ou syndical, pourra être brutal, mais reste souvent sans lendemain si le problème est réglé. Car nous avons en Nouvelle Calédonie des peuples océaniens qui culturellement ont des difficultés à régler un conflit aigu par un échange verbal mais par un échange corporel, en descendants de guerriers qu'ils sont. Mais les chemins coutumiers rapportent la sérénité, le pardon étant aussi, dans un deuxième temps, un caractère culturel caractéristique : c'est aussi la clef de voûte de la religion judéo-chrétienne, me direz-vous, mais elle a perdu de son influence dans le système capitaliste mondial qui fait peser sur la population de nos îles une ombre délétère...

Nous évoquerons dans un deuxième temps la violence chronique, comportement hostile, ou ressenti comme tel, qui se répète dans une entreprise, et qui aboutit à la dégradation des conditions de travail, que l'on qualifie parfois de harcèlement moral au travail.

Définissons rapidement le Médecin du travail : il est un conseiller de l'employeur et du salarié. Il donne un avis sur l'aptitude du salarié à occuper un poste dans des conditions telles qu'il ne mette pas en danger sa propre santé – physique et mentale – ni celle des autres travailleurs.

Comme nous le verrons, ce n'est donc pas un gendarme, ni un juge ni un curé.

Comment le médecin du travail a connaissance du problème ?

C'est en interrogeant le salarié, lors de sa visite systématique, ou lors d'une visite demandée expressément par le salarié – ou parfois par l'employeur lui-même, que le médecin fait le constat suivant :

- le salarié présente un désintérêt pour son travail, critique l'organisation du travail dans son entreprise, se plaint de trouble de la concentration, du sommeil, et peut aller jusqu'à la crise de larmes, signant ainsi un syndrome dépressif plus ou moins avancé.

- il peut aussi présenter toutes sortes de signes dits psychosomatiques (...) allant des palpitations aux troubles digestifs ou sexuels, ...

- il présente des crises d'angoisse, se referme sur lui-même, et parfois ne peut même plus se rendre à son travail, ni passer devant s'il est en arrêt ou en congé...

- il présente des tendances suicidaires avec parfois passage à l'acte
- il a parfois eu de nombreux arrêts de travail, ce qui a alerté sa hiérarchie.
- mais surtout in a une impression d'INJUSTICE, considérant qu'il a toujours fait de son mieux, que tout allait bien depuis souvent des années, et que tout d'un coup les relations de travail se sont altérées...
- C'est surtout la notion de MANQUE DE RESPECT de l'individu qui heurte le travailleur, toutes ethnies confondues...

Le salarié va expliquer sa vision des choses, l'origine éventuelle du conflit... Pour le médecin, il s'agira de débrouiller l'écheveau des faits : paranoïa, manipulateur, conflit habituel dans une entreprise où l'organisation du travail est souvent floue, les cadres approximatifs et les notions de travail, d'horaire, de présence sur le chantier sont dépendants de la culture des protagonistes...

Les faits les plus fréquents :

- comportement méprisant, remarques désobligeantes – plus particulièrement en présence de tierce personne, salarié ou client de l'entreprise, - sexistes, racistes, dérision...
- critiques injustifiées, favoritisme criant pour une autre personne dans le même poste,
- tâche sans intérêt, ou inadaptées aux qualifications du travailleur, mise au placard,
- refus de congés, organisation défavorable des plannings – travail du week-end –
- restriction dans les conditions de travail – plus de téléphone, plus de véhicule pour les déplacements professionnels, mutation autoritaire...
- travail par objectifs à atteindre, les objectifs étant réévalués annuellement et devenant insidieusement impossibles à atteindre : l'épuisement est progressif, insidieux, et le travailleur, perdant la confiance en lui, décroche quand il a donné le meilleur de lui-même...

Qui harcèle ?

- l'employeur, le responsable hiérarchique, le collègue de travail, le délégué syndical, le client mécontent...
- le harceleur est souvent connu pour ce trait de caractère et présente souvent un profil de pervers, ou de sadique.
- Le but du harceleur : se faire plaisir, se donner une impression de pouvoir ou simplement se débarrasser d'un salarié que l'on juge trop cher sans avoir à la licencier...

Qui est harcelé ?

- N'importe qui, quelle que soit sa position dans la hiérarchie, l'employeur pouvant être harcelé par ses employés...

- Souvent une femme ou un homme simple, sans grande défense psychologique, en souffrance sociale ou familiale...
- On retrouve souvent un couple harceleur-harcelé : un harceleur ne harcèle pas n'importe qui... Les caractères faibles sont les plus altérés, ce qui s'aggrave avec le temps, de fait que l'usure psychologique enfonce jour après jour le harcelé tout en nourrissant le harceleur.

Interprétation des faits à travers la grille culturelle des protagonistes :

- les psychologues s'accordent pour dire que la prévention est le meilleur traitement, ou si elle est difficile à mettre en œuvre, au moins éviter l'escalade et discuter du problème au plus tôt avant qu'il ne s'enkyste.
- Or l'océanien n'est pas causant, le calédonien non plus, et l'asiatique encore moins.
- Culturellement, ils vont encaisser, en adaptant leur comportement, ce qui va aggraver les choses : travailler plus longtemps pour réaliser les tâches souvent ineptes qui leur sont confiées, ou s'arrêter en maladie, ce qui va aggraver la tension...
- Le travailleur ainsi sous pression ne se confie pas, même à ses proches, qui constatent un changement dont ils ne comprennent pas l'origine, ce qui va conduire à des conflits familiaux et renforcer la spirale dans laquelle ils s'enfoncent.

Réaction du travailleur :

- en but à un conflit psychologique majeur, entre obligation de gagner sa vie et une ambiance de travail délétère, il peut :
  - o démissionner, réglementairement ou non, non sans avoir souvent expliqué avec ses mots à lui son mécontentement,
  - o soit faire intervenir le syndicat,
  - o craquer psychiquement, et faire une dépression réactionnelle.
- Les actions de médiation sont inexistantes, car pour qu'il y ait médiation, il faut une volonté bilatérale de sortir du conflit.

Que faire pour le médecin du travail devant une telle situation ?

- Il y a le feu : il faut sauver le blessé et le retirer de la zone à risque
- Il faut le traiter et lui redonner confiance en lui avant de prendre une décision professionnelle, et donc gagner du temps.
- Contrôler habilement les dires du plaignant, par une connaissance de l'entreprise, des contacts avec l'employeur et des autres salariés de l'entreprise.
- Evaluer les chances de reprise du travail, sans enfreindre le secret professionnel.

Le coté légal :

- le harcèlement professionnel n'est pas reconnu en NC.
- Il sera difficile à prouver, les témoins étant peu enclins à témoigner
- Les océaniens sont peu enclins à ester en justice
- Une solution serait l'intervention en première intention d'un groupe de conciliation, à l'image de ce qui se fait en milieu tribal, et qui serait plus adapté au pays : ce groupe interviendrait à la demande du salarié, et serait composé par exemple – ce n'est pas limitatif - d'un délégué du personnel quand il existe dans l'entreprise, ou d'un salarié choisi par le plaignant, un représentant coutumier éventuellement, un religieux et le médecin du travail de l'entreprise. Ainsi une sorte de procès verbal de palabre pourrait dans de nombreux cas sortir les protagonistes de l'impasse en les faisant communiquer sous une forme qui leur est familière et trouver une solution consensuelle.

Pour finir, nous évoquerons la violence cachée, sourde, légale, qui fait souvent le lit de troubles sociaux passés et futurs : c'est le contrat à durée déterminée, contrat qui ne permet pas au salarié de se sécuriser dans sa vie sociale, ne lui permet pas de faire un crédit bancaire, donc d'acheter son logement par exemple...

La durée de ces contrats y est limitée, mais inconnue le plus souvent du salarié : remplacement d'un salarié malade, ou, nouvelle astuce, contrat pour la durée de chantier... le chantier fini, le contrat prend fin, un nouveau contrat peut être signé pour un autre chantier, entraînant une masse de plus en plus importante de salariés sur le chemin de la précarité... On peut mettre dans ce même chapitre les travailleurs intérimaires... Il faudra homogénéiser les systèmes des contrats de travail et des droits qui y sont attachés, le fossé se creusant entre le fonctionnaire hyper sécurisé et le CDD du BTP, corvéable à merci... Mais me direz-vous, il y a aussi le travail au noir ...