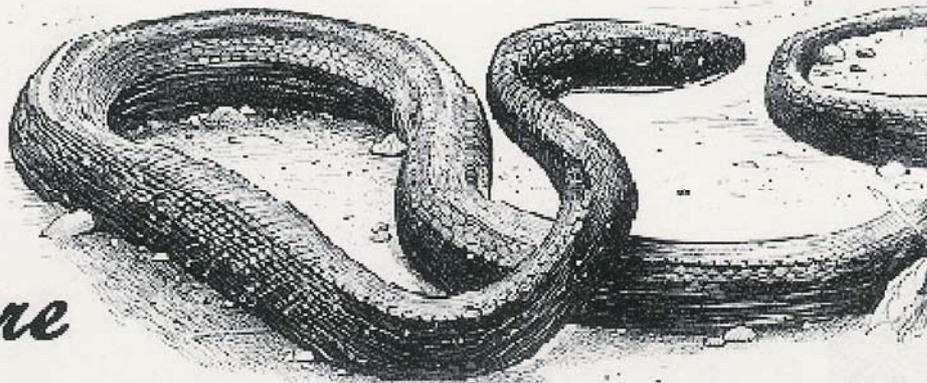


Langue de Vipère



Mars 2007

Dossier Spécial Harcèlement Moral

Calendrier CAP Mars 2007

8 mars :

CAP n°12 Pers. Services de Soins, Médico-Tech. autres que CAP n°11.
Report de stage - appels de note.

15 mars :

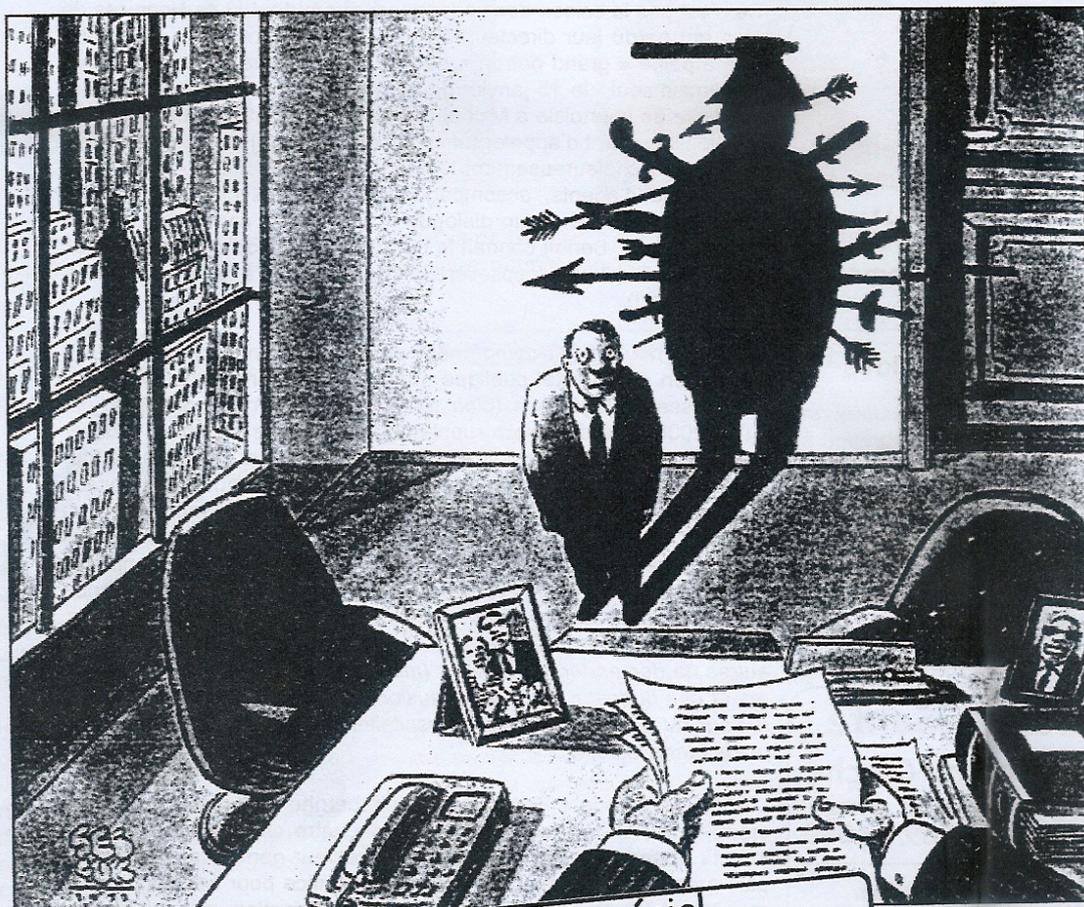
CAP n°7 Pers. Rééducation
Tab. d'avancement à la classe supérieure

22 mars :

CAP n°10 Pers. Techniques & Ouvriers
Tab. d'avancement OP Paux, Agents Techniques Paux, MO Paux, ...

29 mars :

CAP n°9 Pers. Encadrement Administratifs et secrétariats médicaux
Tab. d'avancement ACH et S. médicale classe supérieure et exceptionnelle



dossier spécial
Harcèlement moral

Environ deux millions de français sont harcelés à leur travail par un supérieur ou un collègue. Sans être parano, peut-être en faites-vous partie ? Sachez reconnaître le harcèlement et apprenez comment réagir sans vous affoler ou vous laissez déstabiliser.

Le harcèlement moral est un phénomène qui est monté en puissance ces dernières années dans le monde du travail. Il s'est mieux fait connaître sur la place publique en 1998, par la publication du livre du psychiatre MF Hirigoyen : « le harcèlement moral - La violence perverse au quotidien ».

1. Définition :

Les définitions nous semblant les plus justes et résumant toutes les autres pour nous sont :

« Le harcèlement moral dans le cadre du milieu professionnel est un comportement fautif répété dont le caractère vexatoire, humiliant ou attentatoire à la dignité perturbe l'exécution de travail de la personne qui en est victime, et dégrade sa santé »

« Toute conduite abusive, de tout supérieur hiérarchique ou collègue, qui pendant une durée certaine se manifeste par des comportements, des actes, des paroles, des écrits, répétés, visant systématiquement la (les) même(s) personne(s), portant ainsi atteinte à sa personnalité, son intégrité psychique, tendant à rendre impossible le maintien de son emploi en dégradant volontairement ses conditions de travail. »



Attention ce que n'est pas le harcèlement :

- Toute manifestation d'autorité ne peut-être assimilée à du harcèlement professionnel
- Le management par le stress n'est pas du harcèlement, même si la frontière entre les deux n'est pas toujours évidente
- Les contraintes professionnelles (horaires, règles d'hygiène et de sécurité...) constituent autant de règles dont l'employeur est en droit d'exiger le respect, sans que le rappel ne constitue du harcèlement
- La paranoïa et l'hypersensibilité peuvent amener certains agents à s'estimer victimes de harcèlement, sans fondement. Il faudra alors faire la distinction entre le ressenti et le vécu.

2. Quelques exemples de harcèlement :



Les techniques relationnelles.

Elles assoient la relation de pouvoir : il s'agit de tutoyer sans réciprocité, de couper la parole, d'utiliser un niveau verbal élevé et menaçant, de faire disparaître les savoir-faire sociaux (ni bonjour, ni au revoir, ni merci), de critiquer systématiquement le travail ou le physique du salarié, d'utiliser des injures publiques, sexistes, racistes, de cesser toute communication verbale (Post-It, notes de service, courriel...), de siffler le salarié, de le regarder avec mépris, de le bousculer, le frapper.

Les techniques d'isolement

Elles visent la séparation du sujet de son collectif de travail par des changements d'horaires, l'omission d'information sur les réunions, l'injonction faite aux autres salariés de ne plus communiquer avec la personne désignée.

Les techniques de persécution

Elles passent par la surveillance des faits et gestes : contrôle des communications téléphoniques par amplificateur ou écoute, vérification des tiroirs, casiers, poubelles, sacs à main du salarié, contrôle de la durée des pauses, des absences, contrôle des conversations et des relations avec les collègues, obligation de laisser la porte du bureau ouverte « pour que je vous voie » ; enregistrement, notations sur un cahier.



Les techniques d'attaque du geste de travail

Elles visent la perte du sens du travail

Les injonctions paradoxales. Faire refaire une tâche déjà faite, faire travailler une secrétaire par terre, corriger des fautes inexistantes, définir une procédure d'exécution de la tâche et, une fois qu'elle est exécutée, contester la procédure, déchirer un rapport qui vient d'être tapé car devenu inutile, exiger de coller les timbres à 4mm du bord de l'enveloppe en s'aidant d'une règle, donner des consignes confuses et contradictoires qui rendent le travail infaisable et qui poussent à la faute, faire venir le salarié et ne pas lui donner de travail.

La mise en scène de la disparition. Supprimer des tâches définies dans le contrat de travail ou le poste de travail, et notamment des tâches de responsabilité, pour les confier à un autre sans avertir le salarié, le priver de bureau, de téléphone, d'ordinateur, vider les armoires du bureau.

La reddition émotionnelle par hyperactivité. Fixer des objectifs irréalistes et irréalisables entretenant une situation d'échec, un épuisement professionnel et des critiques systématiques, déposer les dossiers urgents cinq minutes avant le départ du salarié.

Les techniques punitives

Elles mettent le salarié en situation de justification constante : notes de service systématiques (jusqu'à plusieurs par jour), utilisation de lettre recommandée avec accusé de réception, avertissement pour fautes montées de toutes pièces, heures supplémentaires non payées, indemnités d'arrêt maladie non payées, vacances non accordées au dernier moment.

Pour résumer ce chapitre :

Le harceleur :

Il cherche à atteindre sa victime dans sa dignité grâce à diverses stratégies :

- Le détournement du lien de subordination : incivilité à caractère vexatoire, refus de dialoguer, remarques insidieuses ou injurieuses, mots qui blessent, dénigrement et volonté de ridiculiser, moqueries ;
- Le détournement des règles disciplinaires : sanctions injustifiées fondées sur des faits inexistantes ou véniels ;
- Le détournement du pouvoir de direction : ne pas de donner de travail, donner des objectifs irréalisables, donner du travail inutile, isoler ;
- Le détournement de pouvoir d'organisation : modifier arbitrairement les conditions de travail ou les conditions essentielles du contrat.

La victime :

- Le harcèlement professionnel est constitué par un processus insidieux se développant dans le temps, à l'inverse des autres violences subies au travail (brutalité verbale ou physique)
- Le ressort du processus de harcèlement est le non-dit
Au départ la victime ne comprend pas ce qui lui arrive, ce qui met à mal ses capacités de défense. Si la victime se plaint, le harceleur, protestera de sa bonne foi et la victime se trouvera isolée dans son équipe.
Elle essaie de prouver sa compétence, qu'elle fait bien et elle s'épuise à participer à ce jeu pervers dont elle n'a pas la clé.
Incompréhension, protestation, culpabilité, épuisement vont faire le lit du tableau clinique d'installation progressive.
- Le syndrome du harcèlement commence par l'angoisse d'être confronté chaque jour à cette situation,
 - Anxiété accompagné de manifestations physiques diverses (tachycardie, boule œsophagienne), la victime devient irritable
 - D'autres troubles plus graves pourront apparaître : somatisation, amaigrissement, boulimie, fatigue, perte de mémoire, difficultés de concentration, cela pourra aller chez certaines femmes jusqu'au cancer du sein ou de l'ovaire...

L'apparition d'un symptôme dépressif peut amener à un passage à l'acte suicidaire.



3. Comment réagir ?

Analysez la situation

Avant tout, il vous faut faire la part des choses, pour être certain(e) qu'il s'agit bien de harcèlement. Êtes-vous sûr(e) de ne pas avoir mal interprété certains propos ou reproches ? Ceux-ci ont-ils concerné uniquement votre travail, ou a-t-on véritablement cherché à vous rabaisser ? Analysez vos sensations profondes face à votre supposé agresseur. Pour vous aider à faire un bilan honnête de la situation, interrogez les collègues en qui vous avez confiance : ont-ils remarqué quelque chose d'anormal ? Se sentent-ils également harcelés ? Cherche-t-on à vous renvoyer ?

Faites face à l'agresseur

Vous avez des doutes ? Vous devez, même si c'est très difficile, affronter directement la personne qui vous ennuie, pour vérifier que ce que vous ressentez est une réalité. Allez la voir, et demandez lui ce qu'elle vous reproche. Soit ses propos sont strictement professionnels, et vous repartez l'esprit tranquille, soit ses remarques débordent et sont injustifiés (on vous reproche votre accent, vos habits, vos relations...). En pratique, tout échec de communication démontre que vous avez affaire à un pervers. Réagissez froidement sans montrer que vous souffrez de ses propos, et coupez court.

Restez fort(e)

Vous êtes tombé(e) sur un pervers, certes, mais ne vous laissez pas démolir : vous connaissez vos qualités, n'en doutez pas ! Dédramatiser. Vous avez une famille, des amis, des loisirs, le travail ne doit pas empiéter sur le reste de votre vie.

Cherchez des alliés

Contactez le plus vite possible le médecin du travail (4619), ou à défaut, votre généraliste, une infirmière, l'assistante sociale...

Ils peuvent vous aider à exprimer vos sentiments, à comprendre le mécanisme du harcèlement. Alertez vos collègues, la direction des ressources humaines, le supérieur de votre agresseur, les partenaires sociaux (délégués du personnel, syndicat, comité d'entreprise, inspection du travail).

Bref, mettez les pieds dans le plat sans craindre que cela lui revienne aux oreilles. Parlez aussi avec vos proches.

N'acceptez jamais que vos problèmes disparaissent sous « une pile de dossier non urgents à traiter plus tard. » Les règlements à l'amiable, traités au sein d'un service par votre cadre direct, ne sont pas acceptables.

Le harcèlement n'est pas un simple conflit entre collègues à propos d'une histoire de planning ou autre.



Entrez en guerre

Bien que le harcèlement ne soit pas reconnu juridiquement en France, vous pouvez agir et monter un dossier pour piéger l'agresseur.

- faites attester par des témoins les humiliations subies (le jour même de l'agression demander immédiatement aux témoins une confirmation par écrit)
- notez chaque fait, ayez toujours sur vous un carnet (noter les propos tenus, la date et l'heure)
- conservez les notes de services, courriel, lettres recommandées et messages désagréables qu'on vous envoie (contradiction dans les ordres, tâches infaisables dans les temps...)
- faites des photos quand les conditions de travail deviennent dangereuses (dans ce cas n'hésitez pas à appeler un représentant du CHSCT, ou Sud au 4464.
- Ayez toujours sur vous un dictaphone (à utiliser lorsque vous sentez que vous allez subir une nouvelle agression verbale), pas toujours utilisable dans un tribunal mais suffisant devant son chef de service ou un DRH pour prouver sa bonne foi.

Consultez si besoin est

Vous pensez certainement que « le malade, c'est l'autre », et que c'est lui qui devrait consulter.

Vous n'avez pas tort, mais votre stress peut démolir votre psychisme.

Vous dormez mal, vous ruminez, vous êtes irritables, vous vous sentez triste ou en colère ?

Au contraire vous ne ressentez plus rien, vous avez l'impression de « subir » les événements ?

Ce sont les premiers signes d'une dépression. Consultez un spécialiste.

A ce jour, nous n'avons pas la chance d'avoir un psychologue du travail comme dans d'autres hôpitaux, malgré que nous l'ayons demandé depuis 2001 (voir Langue de Vipère de février 2007).

Vous pouvez néanmoins aller à la médecine du travail ou la joindre au 4619.

4. En conclusion

NE RESTEZ JAMAIS ISOLÉ
Cherchez-vous des alliés
Affrontez votre adversaire

A lire :

Le harcèlement moral, édition : Pocket numéro 10680

Malaise dans le travail, édition Pocket numéro 11413

Se syndiquer à Sud, c'est sortir de l'isolement de son service et de la vision étroite de sa branche professionnelle. C'est accéder à un espace collectif de proposition, de débat, de lutte, de solidarité pour un syndicalisme de masse et de transformation. C'est agir sur l'évolution des métiers, des pratiques professionnelles et sur ses conditions de travail. C'est s'inscrire dans un combat à long terme contre la disparition progressive des services publics au nom de la seule rentabilité et contre les effets désastreux de la mondialisation.

Adhérez à Sud, c'est rejoindre une nouvelle voie dans le syndicalisme. L'originalité de Sud, c'est sa pratique syndicale unitaire et ouverte au monde, aux collectifs militants, aux luttes sociales, au combat alter mondialiste.

A Sud, c'est la base qui décide au plus près du terrain, au plus près des salariés, au plus près des luttes. Si vos idées se rapprochent des nôtres et que vous souhaitez nous soutenir, venez nous rencontrer au local Sud Santé, près des mutuelles.

Barème des cotisations syndicales :

60% sont déductibles des revenus :

Ainsi si vous donnez 100 € à Sud Santé, 60 € seront déduits de votre impôt sur le revenu, l'année d'après. Seulement 40 € sera donc à votre charge.

Paiement	Prélèvements	Chèques ou espèces
Salaire	<i>Trimestre</i>	<i>Année</i>
< 1000 €	12.5 €	50 €
1000 à 1150 €	19 €	76 €
1151 à 1380 €	21 €	84 €
1381 à 1610 €	25 €	100 €
1611 à 1840 €	27 €	108 €
1841 à 2090 €	29 €	116 €
2091 à 2340 €	31 €	124 €
2341 à 2530 €	33 €	132 €
> 2531 €	35 €	140 €



Si vous optez pour le prélèvement, celui ci s'effectue fin mars, fin juin, fin septembre et fin décembre.

Si vous désirez avoir plus d'information sur vos droits, voir paraître le Langue de vipère avant sa sortie, ... N'hésitez pas à aller sur le site :

<http://www.sudbeclere.org>