



LUTTER CONTRE LA VIOLENCE DANS LE SECTEUR DE LA SANTÉ: LA RÉPONSE DES SYNDICATS

SYNTHÈSE
AVEC LE SOUTIEN DE L'ACTRAV OIT



INTERNATIONALE DES
**SERVICES
PUBLICS**

La violence en milieu de travail est « tout acte, incident ou comportement qui s'écarte d'une conduite raisonnable dans laquelle une personne est agressée, menacée, blessée au cours de son travail ou en conséquence directe de son travail ».

Le 12 novembre 2015, le Conseil d'administration de l'OIT a accepté de discuter d'une nouvelle norme internationale sur la violence contre les femmes et les hommes dans le monde du travail. Cette question figurera à l'ordre du jour de la Conférence internationale du travail de 2018 et fera l'objet d'une première discussion. Il s'agit de l'aboutissement des propositions et des pressions exercées depuis 2014 par le mouvement syndical international.

En octobre 2016, une Réunion tripartite d'experts de l'OIT sur la violence contre les femmes et les hommes dans le monde du travail¹ a examiné les informations générales ainsi que les études de cas sectorielles réalisées par les Fédérations syndicales internationales (FSI) et la Confédération syndicale internationale (CSI), avec le soutien de l'ACTRAV. Jane Pillinger a coordonné l'ensemble des études de cas des FSI et de la CSI et a rédigé un rapport en vue de la réunion préparatoire du groupe des travailleurs. Le rapport final, rendu le 8 mars 2017, bénéficie des informations communiquées par les experts et les observateurs des travailleurs².

Ce rapport poursuit trois objectifs interreliés :

- illustrer le rôle que les syndicats jouent dans la prévention et la lutte contre la violence au travail ;
- partager les connaissances, promouvoir la discussion et renforcer le rôle des syndicats en adoptant une approche systématique de la prévention et de l'élimination de la violence et du harcèlement au travail ;
- informer les syndicats dans l'optique de la Conférence internationale du Travail de 2018 et de l'élaboration d'un instrument normatif sur la violence contre les femmes et les hommes dans le monde du travail.

LE POINT DE VUE DE L'ISP

Le Comité mondial des femmes de l'ISP (WOC) a décidé lors de sa réunion de mai 2016 de donner la priorité à la question de la violence au travail dans le secteur de la santé. Le WOC a également estimé que l'expérience des affiliés en matière de sensibilisation et d'organisation de campagnes et d'actions destinées à éliminer la violence au travail contribuait largement aux discussions et à la préparation de l'élaboration d'une norme sur la violence contre les femmes et les hommes au

travail. C'est pourquoi l'ISP a présenté des études de cas de ses affiliés dans le secteur des services sociaux et de santé.

La contribution de l'ISP visait à « faire connaître les actions syndicales, les conventions collectives et la sensibilisation nationale en faveur de l'élimination de la violence au travail et de ses causes profondes ».

Ce rapport actualisé³ comporte les études de cas initiales de trois pays et des informations complémentaires recueillies lors de recherches effectuées en Asie du Sud, portant sur les travaux du syndicat des travailleuses du secteur de la santé All Sindh Lady Health Workers and Employees Union (ASLHW&EU), au Pakistan. L'expérience des Lady Health Workers (LHW), les travailleuses de la santé, dans la province pakistanaise du Sind, fait apparaître le niveau extrême de violence et de harcèlement auquel sont confrontées ces professionnelles de santé de proximité au Pakistan. Avec les expériences des affiliés de l'ISP en République démocratique du Congo, aux Philippines et en Argentine, ces études de cas :

1. mettent en évidence et illustrent les différentes formes et les divers éléments de la violence contre les femmes et les hommes au travail ;
2. donnent des exemples des conventions collectives négociées sur la violence contre les travailleuses et les travailleurs ;
3. attirent l'attention sur les réussites et les obstacles rencontrés, et les leçons à tirer ;
4. indiquent comment les syndicats du secteur de la santé utilisent le dialogue social pour parvenir aux décisions politiques visant à éliminer la violence au travail ;
5. montrent l'impact des activités et des campagnes des affiliés de l'ISP permettant de sensibiliser et de plaider pour l'élimination de la violence au travail ;
6. analysent la violence liée au travail et l'action mise en place par les syndicats ;
7. identifient les recommandations politiques appropriées.

1. OIT : Rapport final de la réunion d'experts sur la violence contre les femmes et les hommes dans le monde du travail (Genève, 3-6 octobre 2016), GB.329/INS/INF/3 (en anglais, français et espagnol).

2. OIT : La violence et le harcèlement contre les femmes et les hommes dans le monde du travail: le point de vue et la réponse des syndicats / Bureau international du travail, Bureau des activités pour les travailleurs (ACTRAV). - Genève 2017 (en anglais, français et espagnol).

3. Le rapport d'août 2016 présentait trois études de cas concernant la République démocratique du Congo, les Philippines et l'Argentine, et donnait d'autres exemples des travaux en cours des affiliés de l'ISP.

Les personnels de l'ISP dans les régions ont mené à bien des entretiens et organisé des ateliers pour réaliser ces études de cas. Ils ont travaillé avec les dirigeants et d'autres militants des affiliés du secteur de la santé de ces quatre pays. Le rapport présente également des exemples des travaux en cours effectués par les affiliés de l'ISP dans d'autres pays et territoires.

LE TRAVAIL DÉCENT PASSE PAR L'ÉLIMINATION DE LA VIOLENCE ET DU HARCÈLEMENT DANS LE MONDE DU TRAVAIL

Les dispositions relatives à la lutte contre la violence et le harcèlement dans le monde du travail au niveau international comme au niveau national sont fragmentaires et ont une portée limitée. La ou les norme(s) internationale(s) – une Convention et une Recommandation – qui comporte(nt) une approche complète et intégrée permettra/ont de combler d'importantes lacunes aux niveaux international et national. Les responsabilités de chacun doivent être clairement définies, qu'il s'agisse des employeurs publics et privés, des travailleurs et de leurs organisations respectives ou des gouvernements. La collaboration est capitale, de même que l'élaboration de stratégies communes.

DÉFINITIONS DE LA VIOLENCE ET DU HARCÈLEMENT DANS LE MONDE DU TRAVAIL

Compte tenu des discussions qui ont eu lieu et reconnaissant que les définitions de la violence et du harcèlement au travail varient suivant les régions et les pays, les FSI et la CSI ont adopté une approche intégrée de grande ampleur. Il est généralement admis que la violence et le harcèlement constituent un abus de pouvoir découlant de rapports de force inégaux au travail, dans la famille et dans la société. La violence et le harcèlement au travail sont définis comme suit² :

- Agression et violence physique, et toute une série de violences psychologiques telles que les menaces verbales ou non verbales et les comportements brutaux, souvent à caractère sexuel et dus à des rapports de force inégaux. Ces comportements sont qualifiés, selon les différents contextes nationaux, de harcèlement psychologique ou moral déplacé, d'intimidation ou de brimades collectives visant à rabaisser, embarrasser, humilier ou maltraiter une personne.
- Violence liée à la discrimination, pesant sur les travailleurs les plus vulnérables, notamment les femmes, les travailleurs/euses LGBT et les travailleurs racialisés. Les femmes qui font l'objet d'une multiple discrimination subissent de manière disproportionnée la violence et le harcèlement au travail. Ces violences concernent surtout les employées d'hôtel, les serveuses, les infirmières, les employées des services sociaux, les enseignantes et les assistantes de l'enseignement, et les vendeuses.

- Violence se produisant en dehors des lieux de travail traditionnels, par exemple pendant des manifestations spéciales, des conférences, des stages de formation ou des réunions liées au travail, au domicile des clients ou lorsque l'activité se déroule en dehors du lieu de travail et implique un contact direct avec le public. Ce type de violence comprend également les déplacements pendant les heures de travail et les trajets pour se rendre sur le lieu de travail ou en revenir.
- Violence à laquelle certaines professions sont particulièrement exposées, notamment lorsqu'il y a un contact direct avec les clients ou le public, par exemple le travail de nuit dans les bars et cafés qui servent de l'alcool, les métiers des services de maintien de l'ordre ou de justice pénale, les premiers intervenants des services d'urgence, les professions impliquant la manipulation d'argent ou la prescription de médicaments, les personnels des services de soins et d'éducation, et lorsque les employés travaillent sur des sites isolés ou itinérants, ou à des heures inhabituelles.

QUELQUES CONCLUSIONS IMPORTANTES

La violence familiale ne commence pas et ne s'arrête pas à la maison

Dans le cadre de l'étude réalisée au Pakistan, de nombreuses travailleuses du secteur de la santé ont donné des exemples expliquant comment leur travail – perçu comme contraire aux enseignements de l'islam et défiant les normes de la société – pouvait générer différentes formes de violence familiale. De nombreuses femmes, avec l'aide et le soutien de leur syndicat, ont révélé comment elles avaient réussi à survivre à la violence des maris, des frères, des beaux-frères, des pères et des beaux-pères. L'insécurité que ressentent les hommes peut être à l'origine de graves blessures allant parfois jusqu'au décès de la travailleuse de santé, comme en témoigne au moins un cas de l'étude.

« À chaque fois que je reviens d'une campagne, tous les prétextes sont bons pour me frapper ».

Les mesures d'austérité ont aggravé les inégalités sociales qui existent dans diverses sociétés. C'est ainsi que nous assistons à une progression rapide de la violence dans le secteur des services sociaux et de santé. La culture de la violence présente dans certaines sociétés, l'augmentation de la violence familiale et les nombreux cas de violence politique et sociale dans de nombreux pays sont autant de facteurs qui ont une incidence sur le monde du travail, où les travailleurs des services sociaux et de santé sont en première ligne.

Grâce à leur syndicat, les travailleuses de la santé de la province du Sind ont trouvé un lieu sûr où elles ont pu créer des liens et éprouver un sentiment d'appartenance. Cela signifie que les syndicats jouent un rôle important pour briser les murs de silence et d'isolement

qui résultent de la violence familiale. La compréhension et le soutien des travailleurs et la confiance à l'égard du pouvoir de l'action collective contribuent considérablement à mettre fin au silence et au cycle infernal de la violence.

Les mesures d'austérité nuisent à la qualité du service et menacent la vie des travailleurs

Les mesures d'austérité se traduisent par des niveaux de personnel insuffisants dans les services de santé et donc par une mauvaise qualité du service. La violence provoquée par des tiers – violence des patients, des membres de la famille et d'autres membres de la collectivité – augmente, en particulier dans les situations déjà tendues, comme par exemple dans les zones de conflit, ou lorsqu'on est en présence d'éléments extrémistes, et là où des menaces perceptibles sont exprimées contre les normes et les valeurs de la société. Ces situations contribuent également à la violence et au harcèlement entre les collègues et poussent les travailleurs, au final, à quitter leur emploi.

Les services sociaux et de santé se caractérisent par la prédominance du personnel féminin. Les études mettent clairement en évidence le harcèlement et la violence sexiste, en particulier à l'encontre des infirmières et des travailleuses de santé de proximité. L'étude et les directives de 2002 conjointement élaborées et menées par l'ISP, l'OMS, le CII et l'OIT indiquent que les travailleurs du secteur de la santé courent un risque accru de violence et de harcèlement en raison des caractéristiques des services dispensés et des conditions de travail actuelles.

La violence sexiste est une forme de violence et de harcèlement qui s'exerce contre les personnes en raison de leur sexe ou de leur genre, ou qui affecte démesurément les personnes d'un sexe ou d'un genre en particulier.

L'étude et les discussions avec les travailleuses du secteur de la santé au Pakistan montrent que le harcèlement sexuel est un phénomène omniprésent, auquel les travailleuses sont confrontées à de multiples niveaux. Du fait de leur activité dans les espaces publics, les hommes considèrent ces travailleuses comme « disponibles ». Les populations locales et les dirigeants masculins ne perdent pas une occasion pour les harceler. Dans leur société profondément patriarcale, ces femmes qui se déplacent dans les communautés locales suscitent toujours une grande méfiance. Elles sont parfois victimes d'attaques à l'acide. Il arrive également qu'elles soient violées, abusées sexuellement ou tuées sous prétexte de « mener une vie dissolue » ou d'être infidèles.

Le rôle des syndicats

Toutes les études de cas et les exemples soulignent le rôle primordial des syndicats. Par le biais de la négociation collective, des négociations, des campagnes et de la sensibilisation, les syndicats ont un effet positif sur les efforts déployés pour éliminer la violence et le harcèlement au travail. Les mécanismes bipartites et tripartites de dialogue social et les bonnes pratiques en termes de relations de travail sont indispensables.

Des environnements de travail sûrs, sains et écologiquement responsables sont absolument nécessaires pour bâtir des sociétés justes et durables. Des systèmes de transports publics et des villes sans danger, ainsi que des services qui protègent les citoyens, sont des aspects importants de la politique publique. Pour être efficace, la politique publique requiert la collaboration entre les syndicats, en particulier les syndicats des services publics, et les autorités nationales, régionales et locales, et entre les employeurs et les syndicats. Pour ce faire, les syndicats doivent prendre part à l'élaboration, à la mise en œuvre et au suivi des politiques destinées à prévenir et à éliminer la violence et le harcèlement dans le monde du travail.

Pour soutenir les survivants de la violence et du harcèlement, il faut définir des politiques publiques efficaces qui offrent des formations et des ressources aux personnes chargées d'inspecter, d'assurer le suivi, de conseiller et de mettre en œuvre la réparation. Les services publics de qualité sont essentiels. Les travailleurs et les travailleuses doivent avoir les connaissances, les compétences, les points de vue et les outils qui leur permettront de reconnaître et de tenir compte des différents besoins, expériences et attentes des femmes. □

L'Internationale des services publics (ISP) est une fédération syndicale internationale représentant 20 millions de femmes et d'hommes qui dispensent des services publics essentiels dans 163 pays. L'ISP défend les droits humains et la justice sociale et promeut l'accès universel à des services publics de qualité. L'ISP travaille avec les Nations Unies et en partenariat avec des organisations syndicales et de la société civile et d'autres organisations.

<http://www.world-psi.org>

L'ISP – qui représente 8 millions de personnels de santé – estime que la santé doit être accessible à ceux qui en ont besoin, par seulement à ceux qui peuvent payer. Des soins de santé de qualité sont importants pour les familles, les sociétés et l'économie – car des travailleurs/euses en bonne santé sont plus productifs.

Voir : <http://www.world-psi.org/Santé>

Photo de couverture : ©Shutterstock

Publié en août 2016 – Mis à jour en mars 2018



Internationale des Services Publics (ISP)
45, avenue Voltaire
01210 Ferney-Voltaire - France