



« C'EST NOTRE LOT QUOTIDIEN AU TRAVAIL MAIS CE N'EST PAS NORMAL »

NON À LA VIOLENCE AU TRAVAIL !





« C'EST NOTRE LOT QUOTIDIEN AU TRAVAIL MAIS CE N'EST PAS NORMAL » NON À LA VIOLENCE AU TRAVAIL !

La Fédération internationale des ouvriers du transport (ITF) souhaite renforcer les syndicats du transport qui sont confrontés aux nombreux défis associés au courant de mondialisation. Malheureusement, cette mondialisation a exacerbé le climat de violence auquel la main d'œuvre est exposée. Cette agressivité se manifeste en particulier lorsque les usagers sont irrités par la baisse des fréquences ou de la qualité des services ; elle est également présente lorsque les employés subissent les tensions associées au travail précaire et lorsqu'ils sont exploités par des employeurs et pouvoirs publics qui se soucient peu de leurs intérêts.

Ce sont les personnels du transport de voyageurs qui ont été les plus touchés par la déréglementation et la privatisation. Dans le meilleur des cas, les salaires et conditions d'emploi en ont pris un coup. Mais dans de nombreux pays, l'impact a été catastrophique : les transports en commun sont devenus un véritable champ de bataille entre des entreprises rivales pour qui la notion de conditions d'emploi décentes n'est plus qu'un vague souvenir. Lorsque des travailleurs sont en compétition pour les passagers ou les itinéraires, il est fréquent que cela dégénère en violence. Les gouvernements et employeurs se doivent de protéger les travailleuses et travailleurs mais, en l'absence d'une telle volonté de leur part, les salariés doivent rechercher ensemble une solution appropriée.

L'ITF continue à s'investir dans la lutte contre la violence au travail. Nous faisons campagne contre la « rage de l'air » avec ses divers types de comportement agressif dans le secteur aérien ; nous surveillons étroitement la situation à bord des navires de croisière et nous organisons des journées d'action pour dénoncer la violence à l'égard des travailleuses. Cette brochure s'adresse aux personnels des sections des transports internes.

Très peu d'employés du secteur des taxis bénéficient de conditions d'emploi offrant sécurité et sûreté. La déréglementation et l'attribution d'un nombre excessif de licences d'exploitation, souvent dans des circonstances suspectes, ne permettent guère aux travailleurs de joindre les deux bouts. Par ailleurs, la corruption est généralisée dans trop de pays. Les chauffeurs de taxi deviennent la cible des voleurs. Suite à la déréglementation, on déplore souvent des coupures dans les services ferroviaires de passagers et un déficit de financement. Si l'on y associe les coupures dans le personnel, il est inévitable que cela crée des tensions sur le lieu de travail. Et quand, en plus, il y a le tour de vis supplémentaire pour grossir les profits, ce sont les travailleurs qui se retrouvent seuls en première ligne face aux passagers.

La situation varie considérablement d'un pays à l'autre. Il existe encore des pays où les transports en commun offrent d'excellents services. Il n'empêche que les tensions ressenties par la société dégénèrent en violence lorsque les passagers craquent. Mais, pour les personnels du transport, l'aide n'est pas souvent à portée de main. Pour beaucoup, le climat de violence et d'insécurité sur le lieu de travail est totalement inacceptable.

Nous espérons que ce fascicule aidera les travailleurs et leurs syndicats à mieux s'organiser et à faire campagne contre toutes les formes de violence sur le lieu de travail. Pour l'ITF, il est important de développer la capacité d'action des syndicats pour que les travailleurs soient mieux protégés. L'un des objectifs de la campagne doit être de rendre le lieu de travail plus sûr pour tous.

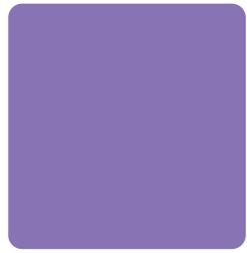
David Cockroft
Secrétaire général de l'ITF

Dans ce fascicule, nous mettons l'accent sur les risques de violence auxquels sont exposés les travailleuses et travailleurs des transports et sur le rôle que les syndicats peuvent jouer dans ce domaine. Un travailleur, seul, ne pourra pas apporter de solution. Cette solution, les travailleurs pourront la trouver en s'unissant et en se syndiquant. Et ce n'est pas une démarche solitaire. Les syndicats des transports peuvent créer cet élan d'unité qui permettra aux travailleuses et travailleurs de lutter ensemble pour leurs droits. Les syndicats des transports peuvent faire pression sur les gouvernements et les employeurs afin qu'ils assument leurs responsabilités et veillent à la sécurité des travailleurs.

En Afrique du Sud, des gens sont tués ou blessés lors des affrontements entre les sociétés de taxi rivales. Aux Etats-Unis, parmi les catégories professionnelles, ce sont les chauffeurs de taxi qui sont le plus souvent victimes d'un meurtre. En Finlande, les chauffeurs se plaignent de la montée de la violence. La centrale syndicale britannique TUC constate que 47 pour cent des personnels du transport se sentent menacés. Partout dans le monde, on constate que ces personnels sont exposés à toutes sortes de dangers. Beaucoup ne font pas "la une des journaux". Mais nombreux sont les travailleuses et travailleurs des transports qui font les frais de ces agressions.

Aucune économie ne peut survivre sans système de transport efficace. Des milliers de personnes sont employées chaque jour dans ces services cruciaux. Raison de plus pour veiller à la sécurité de ceux qui assurent ces services et de ceux qui les utilisent. Mais trop souvent, c'est loin d'être le cas.

Aucun employé ne devrait se poser la question : « Vais-je avoir des problèmes aujourd'hui ? Va-t-on me menacer aujourd'hui ? Va-t-on m'agresser aujourd'hui ? » Malheureusement, ces craintes sont très répandues. Il faut donc, dans un premier temps, cesser de penser que la violence est inévitable et qu'aucune solution ne peut être trouvée. Le secteur des transports en commun devrait offrir un environnement de travail satisfaisant, valorisant, confortable, correctement rémunéré et sûr. Il ne s'agit pas d'une utopie ridicule. C'est simplement la réalité telle qu'elle devrait être.



1. EN QUOI CONSISTE LA VIOLENCE ?

Lorsque des travailleuses et travailleurs sont confrontés à des actes de violence, cela est signe de défaillance dans la structure du système de transport. Cela signifie que la gestion des opérations laisse à désirer. Cela signifie que la législation nationale est mal adaptée ou, très probablement, non respectée. Cela signifie que les usagers des transports sont stressés et soumis à de nombreuses contraintes.

Cela implique également que certains membres des forces de l'ordre préfèrent recourir aux pots-de-vin plutôt que veiller au respect de la loi. Les tarifs sont tellement bas que personne ne se donne la peine de refouler les passagers perturbateurs. L'employeur est plus intéressé par les bénéfices de son entreprise que par les conditions d'emploi de sa main d'œuvre.

La violence peut également prendre la forme de menaces physiques ou psychologiques, de sorte que sous ces pressions intenses les employés en arrivent à oublier leurs propres normes professionnelles. Les travailleuses et travailleurs des transports doivent faire un choix : soit s'accommoder de la violence soit s'organiser pour réduire les risques, à défaut de pouvoir les éliminer.

La violence sur le lieu de travail peut se manifester de différentes manières. L'OIT indique qu'il s'agit de :

« Toute action, tout incident ou tout comportement déraisonnable qui se traduit par l'agression, la menace, la blessure d'une personne dans le cadre de son travail. »

En 2003, l'OIT a publié un document qui affirme :

« La violence au travail peut être définie comme un incident au cours duquel des personnes sont victimes de comportements abusifs, de menaces, d'agressions ou d'autres comportements blessants dans des circonstances liées à leur travail. La violence peut être à la fois physique et non-physique. Elle peut prendre la forme d'une agression physique, d'un meurtre, d'une agression verbale, d'une brimade (bullying), d'une persécution collective (mobbing), d'un harcèlement sexuel ou racial, d'une menace et d'une pression psychologique. »

La violence au travail peut inclure n'importe lequel des comportements suivants :

Agresser physiquement, mordre, donner des coups de poing, cracher, griffer, pincer, tordre, harceler notamment à caractère sexuel ou raciste, brimer, persécuter, intimider, tyranniser, menacer, exclure, injurier, adopter des postures agressives, faire des gestes grossiers, malmenager les outils de travail, prendre une attitude hostile, jurer, crier, faire des insinuations, garder délibérément le silence, tuer, violer, voler, blesser, brutaliser (OIT, 1998)

Suicides

Certains pensent peut-être que cela n'a rien à voir avec la violence. Toutefois, les suicides placent les travailleurs du transport dans une situation particulièrement pénible. Certaines personnes utilisent les modes de transport comme méthode de suicide, par exemple en se jetant sous un train. Certaines lignes sont particulièrement "populaires" pour les suicides. Ces expériences sont très traumatisantes pour les chauffeurs et agents de train. Il est important qu'ils sachent qu'ils pourront compter sur le soutien médical et psychologique nécessaires, y compris sous forme d'accompagnement psychologique et de congé, s'ils sont confrontés à ce genre de situation.

Harcèlement sexuel

Le harcèlement sexuel est un signe de manque de respect et peut se manifester sous bien des formes. Un-e supérieur-e hiérarchique ou un-e collègue qui fait des suggestions déplacées ou exige des faveurs sexuelles ; des insultes ou remarques à connotation sexuelle ; des attouchements déplacés ; utiliser la sexualité comme prétexte pour refuser un emploi sûr. Un syndicat digne de ce nom s'occupe de tous les travailleurs et travailleuses sans distinction.

Quelles que soient les formes de violence, une chose est claire : Les travailleuses et travailleurs sont les victimes. Il faut empêcher ces manifestations de violence et les personnels des transports doivent prendre l'initiative dans ce domaine.

Quelle est l'ampleur du problème ?

Une étude publiée en 2003 (Essenberg) déclare que dans le secteur du transport :

« ... la violence à l'encontre des travailleuses et travailleurs des transports est un problème grandissant. »

→ *le nombre des incidents est en hausse*

→ *le degré de violence constaté pour chaque incident augmente ; et*

→ *nombreux incidents révèlent une similitude dans les tendances et comportements similaires.*

Des enquêtes révèlent que les chauffeurs de bus et taxi sont en général plus exposés aux risques de violence que les autres groupes professionnels.

Les cheminots déplorent la recrudescence des incidents violents depuis que leur employeur a réduit les niveaux d'effectif.

Aucune étude jusqu'à présent a déterminé l'ampleur exacte du problème. Toutefois, certains faits anecdotiques incitent à penser que la situation s'aggrave. Les personnels des transports sont davantage préoccupés par la violence dans leur travail quotidien.

Qu'est-ce qui aggrave ce problème ?

La demande en transport urbain a enregistré une forte hausse. Parallèlement, les transports subissent de plus en plus de pressions pour fonctionner selon des critères de rentabilité commerciale comme n'importe quelle autre entreprise. Beaucoup de gouvernements nationaux et locaux, sous les pressions du FMI, de la Banque mondiale et d'autres institutions similaires, ont opté pour une politique de privatisation. Des pans entiers des transports en commun ont été vendus à des sociétés privées. Les secteurs qui n'ont pas été vendus ont été commercialisés et, dans la plupart des cas, déréglementés. La commercialisation oblige les sociétés publiques de transport à fonctionner selon les mêmes critères que les sociétés privées de transport et en particulier à rechercher la rentabilité.

Parfois, certains secteurs de la compagnie sont externalisés de sorte que de plus en plus d'activités sont reprises par des entrepreneurs privés qui se soucient uniquement d'engranger des bénéfices. La mission de service public s'efface devant un service de transport qui doit recouvrer ses coûts et réaliser des bénéfices. La déréglementation ouvre la voie à la concurrence débridée et à l'absence de contrôle des conditions. En l'absence de garde-fous, les employeurs peuvent agir librement, sachant que la pauvreté et le chômage pousseront certains travailleurs à accepter leurs terribles conditions. On assiste de plus en plus à la précarisation du travail, sans aucun recours à une forme quelconque de sécurité de l'emploi.

Dans cet environnement qui a pour « credo » bénéfices, concurrence et recouvrement des coûts, on constate un manque d'investissements dans les transports de propriété publique. D'où la dégradation des services. Dans tous les secteurs de l'industrie, les employeurs ont recherché par tous les moyens à accroître la productivité et les bénéfices, tout en réduisant leurs coûts. Cela s'est traduit par des équipes scindées, un allongement du temps de travail et une réduction des effectifs pour une charge de travail identique, voire plus lourde. On constate aussi que les employeurs sont davantage réticents pour investir dans la sécurité des personnels et passagers.

Le message est très simple pour les travailleuses et travailleurs des transport : ils doivent travailler plus, dans des conditions beaucoup plus stressantes. Cela ne peut qu'offrir un terrain propice à la violence – même entre les travailleurs eux-mêmes. Cela va également favoriser les sentiments de frustration et de colère chez les passagers. Et trop souvent, cela se retourne contre les travailleuses et travailleurs des transports.



2. PRÉVENIR LA VIOLENCE

Les risques de violence seront moindres si les transports en commun sont bien gérés, adéquatement réglementés et dotés d'un effectif approprié mais la prévention implique également un réel engagement de la part des travailleurs, de leurs syndicats, de leur employeur et de la société civile.

L'installation d'écrans et autres barrières pour séparer l'agent de conduite des passagers ; la mise en place de systèmes de paiement des titres de transport qui réduisent la présence d'argent liquide à bord du véhicule ; un nombre suffisant de personnels bien formés pour assurer un service adéquat et la protection des passagers ; des employeurs bien déterminés à protéger leur personnel, qu'il s'agisse d'employés sous contrat à durée déterminée ou indéterminée ; des travailleuses et travailleurs prêts à s'entraider toutes les fois que cela est nécessaire.

Il est très difficile de se protéger contre les sévères attaques criminelles mais on doit pouvoir faire quelque-chose pour éliminer les comportements abusifs à l'égard des agents de billetterie ou de conduite provoqués par la médiocrité des services, qu'elle affecte les horaires ou le degré de confort. Ces comportements sont en effet visibles, enregistrables et il est possible de rechercher des solutions.

Il appartient normalement au gouvernement de protéger ses citoyens. Et il appartient normalement aux employeurs d'assurer un environnement de travail sûr et sain à leur personnel. Mais, trop souvent, ils manquent à leurs devoirs et ce sont donc les travailleurs eux-mêmes qui doivent veiller à leur protection.

Il faut pour cela s'assurer que les employeurs donnent suite aux revendications de leur personnel ; les transports en commun devraient être réglementés pour qu'ils soient planifiés, sûrs, abordables et efficaces, avec l'application de réglementations qui accordent une réelle protection aux travailleuses et travailleurs des transports ; les droits et mesures de sauvegarde devraient être intégrés dans les accords conclus avec les employeurs ; les mesures de protection, réglementations et législations devraient être pleinement respectées et appliquées.

Lorsque les travailleurs sont exposés à certains risques, il est possible de prendre des mesures de prévention pour éviter les incidents violents :

1. Identifier le problème
2. Notifier le problème
3. Réduire les dangers en exigeant de meilleures dispositions de sécurité pour les personnels exposés aux risques
4. Chercher à éliminer la situation dangereuse
5. Veiller à ce que les membres du personnel reçoivent le soutien nécessaire pour se remettre après tout incident
6. Accorder aux travailleuses et travailleurs le droit de refuser de travailler sans protection adéquate dans certaines situations

Les personnels du transport sont les mieux placés pour évaluer les risques qu'ils peuvent encourir. L'évaluation des risques présuppose que l'on examine tout ce qui pourrait constituer un danger réel ou éventuel. Très souvent, les employés s'habituent aux conditions et pratiques de travail. Ainsi, les chauffeurs de bus travaillent peut-être sans écran de sécurité pour se protéger d'une éventuelle agression d'un passager ; ou encore, des employés travaillent seuls tard la nuit, alors que les lieux sont plus ou moins désertés. On peut identifier les facteurs de risque.

Les personnes les plus vulnérables sont celles qui travaillent :

- seules
- dans des lieux ou sur des lignes isolés
- avec des sommes d'argent importantes
- la nuit et lors des périodes creuses
- sur des lignes où les crimes sont fréquents
- en tant qu'agent de la sécurité en contact avec les passagers et le public
- dans des lieux affectés par des troubles politiques ou sociaux
- avec des personnes (collègues ou personnes extérieures à leur travail) en colère, frustrées, stressées
- sans protection physique
- dans un environnement où les travailleurs sont contraints à pratiquer une concurrence agressive

Il faut être prudent lorsque l'on recherche d'éventuelles solutions. L'amélioration de la sûreté devrait être synonyme d'une plus grande protection des travailleurs mais cela pourrait aussi se traduire par un plus grand contrôle des employés par les patrons. Les syndicats doivent veiller à ce que chaque mesure est planifiée, mise en œuvre et contrôlée pour aider les personnels qui se trouvent "en première ligne". Ce n'est pas le rôle des travailleuses et travailleurs des transports de jouer aux agents de la sécurité pour intervenir en cas de conflit entre passagers, pour protéger les biens de la compagnie ou pour fournir leur propre équipement protecteur.

Nous avons énuméré ci-dessous certains des problèmes majeurs auxquels les travailleuses et travailleurs sont confrontés. Vous trouverez également une liste des principales solutions identifiées et réclamées par les travailleurs. Chaque élément, pris isolément, ne prétend pas apporter une solution radicale au problème. Toutefois, ensemble, ils constituent un bon point de départ. On peut toujours trouver un moyen d'améliorer votre sécurité et protection lorsque les cas de violence sont liés aux circonstances de votre travail.

SOLUTIONS POUR ÉLIMINER LA VIOLENCE AU TRAVAIL

AMÉLIORER L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

- Améliorer la configuration du poste de travail, afin que les chauffeurs et agents de guichet soient protégés du public par un écran. Cela peut, si nécessaire, inclure un vitrage pare-balles. Les travailleuses et travailleurs doivent pouvoir voir ce qui se passe sur leur lieu de travail.
- Ne pas transporter de l'argent liquide et l'annoncer clairement par des signes. On devrait proposer des formes de billetterie qui réduisent ou éliminent le transport d'espèces par les chauffeurs. Lorsque la vente de billets implique un encaissement en liquide, on doit la sécuriser totalement.
- Il est préférable de travailler en groupe plutôt que seul.
- On doit disposer d'un système de communication efficace en cas de danger : radio, dispositif d'alarme, veille automatique, avec stratégie d'intervention lorsqu'un appel est lancé.
- Meilleur éclairage des gares, garages et véhicules.
- Agents de sécurité en uniforme bien visibles.
- Caméras de télévision en circuit fermé.
- Déclaration publique comme quoi les agresseurs seront arrêtés et passibles de poursuites
- Permettre aux personnels de refuser de s'occuper des clients agressifs ou hostiles, de refuser de vendre des titres de transport, ou faire expulser les fauteurs de troubles par les agents de la sécurité. Veiller à ce que les personnels qui agissent de cette manière ne fassent pas l'objet de représailles de la part de leur employeur.
- Installations sanitaires, salles de repos etc. réservées aux seuls employés
- Sécuriser les installations en fin de ligne ou pendant les périodes d'immobilisation.

RESPONSABILITÉS PATRONALES

- Minimiser les causes de frustration parmi les passagers. Cela peut notamment impliquer une amélioration des services, la limitation des annulations, la suppression des transports surchargés et l'aménagement d'abris aux points d'attente.
- Donner des informations précises aux passagers dans tous les cas importants. Cela recouvre notamment les tarifs, les itinéraires, les retards et les travaux d'entretien programmés.
- Assurer la formation des personnels pour qu'ils apprennent à gérer les situations qui peuvent éventuellement dégénérer en violence. En particulier, on peut leur apprendre diverses techniques pour calmer les passagers et pour communiquer avec eux.

HARCÈLEMENT SEXUEL

- Mise en place de législations, réglementations et codes de conduite qui interdisent toute forme de harcèlement sexuel
- Etablissement d'une culture de « tolérance zéro »
- Mise en place d'un mécanisme de notification approprié qui prévoit des procédures diligentes, justes et confidentielles. Pour cela, on doit charger une personne adéquatement formée et qualifiée de s'occuper de tous cas notifiés
- Déploiement de campagnes syndicales dynamiques



3. VIOLENCE : RÉTABLISSEMENT ET INDEMNISATION

Les syndicats peuvent aider les travailleuses et travailleurs à réduire au minimum les cas de violence mais on ne peut supprimer tous les risques. Dans ce cas, les employeurs doivent faire le maximum pour aider les personnels affectés à se remettre de leurs épreuves. Cela peut impliquer les démarches suivantes :

- convalescence et reprise du travail, emploi garanti
- accompagnement psychologique et soins pour névrose traumatique
- congé rémunéré
- prise en charge intégrale des soins médicaux encourus
- plan d'action pour opérer des changements et éviter à l'avenir des risques similaires
- indemnisation intégrale en cas de blessure invalidante
- indemnisation intégrale versée à la famille ou aux ayant-droits, en cas de décès

Les personnels confrontés à des situations violentes peuvent souffrir de dépression, d'anxiété, de frustration et éprouver un sentiment de colère et de stress. Ils peuvent à leur tour devenir agressifs et violents, même dans certains cas à l'égard de leurs collègues de travail. Pour remédier à cette situation, les syndicats doivent revoir globalement le fonctionnement de l'entreprise. Il faut en particulier éviter les situations où les travailleuses et travailleurs sont dressés les uns contre les autres dans le cadre d'une concurrence agressive, ce qui est contraire aux principes syndicaux et aux aspirations solidaires de la classe ouvrière. Les syndicats devraient examiner les aspects suivants :

- **L'organisation du travail** : l'ensemble du secteur du transport doit être soumis à des lois et réglementations qui réduisent au minimum les situations de stress et de concurrence acharnée dans la course aux bénéfices.
- **Pratiques de travail et d'emploi** : pour minimiser les situations de stress et de concurrence entre employés. Le salaire de base doit être décent (sans devoir dépendre de primes et d'heures supplémentaires) ; sécurité d'emploi ; et large éventail de mesures de sécurité. On doit offrir une formation aux personnels pour leur apprendre à gérer d'éventuelles situations de conflit entre collègues de travail. Les personnels et syndicats doivent avoir accès à toutes les informations importantes permettant de faire face à la violence dans le contexte de leur travail.
- **Solidarité et démarche collective** avec d'autres travailleuses et travailleurs du transport. Les travailleurs du transport devraient pouvoir compter sur un soutien mutuel.

Certains facteurs de risque de violence sont évidents, comme les postes de travail isolés dans un bureau non sécurisé, ou des contacts journaliers avec des passagers en colère. Comme cela est exposé dans le chapitre précédent, il est très important de résoudre les difficultés rencontrées par celles et ceux qui sont « en première ligne ». Mais les syndicats doivent également examiner la question d'une manière plus globale. Ainsi, il faudrait peut-être exercer des pressions sur les employeurs qui n'investissent pas suffisamment dans la sécurité des personnels ou qui tolèrent le harcèlement sexuel. Ou encore intervenir auprès des gouvernements pour réclamer de meilleures législations et réglementations pour protéger les travailleuses et travailleurs.

SOLUTIONS

- Identifiez ensemble les situations réputées comme dangereuses – vous pouvez ensuite prendre des mesures de prévention et de protection (formation et information)
- Signalez tous les incidents – la violence n'est pas un problème qui ne concerne que vous, à résoudre à titre individuel. D'autres personnes doivent aussi être informées et la recherche de solutions se fera dans le cadre d'une démarche collective. Exigez de la compagnie qu'elle mette ces informations à la disposition de tous les membres du personnel. (accès à l'information)
- Parlez des problèmes avec les collègues autour de vous. Profitez de leurs connaissances et expérience (pair-éducation)
- Organisez-vous et mobilisez-vous pour exiger des solutions pour chaque facteur de risque : dans le cadre de législations, réglementations, accords avec l'employeur (organisation, prévention et protection)
- Refusez d'accepter les choses telles qu'elles sont. Il faut trouver une solution à la violence au travail. Exigez des solutions et recherchez des solutions avec d'autres travailleuses et travailleurs.
- Dans toutes vos démarches syndicales, réclamez systématiquement le droit à un environnement de travail sûr et décent.
- Exigez une couverture d'assurance et des indemnités
- N'oubliez pas : les employeurs et gouvernements se doivent de garantir un environnement de travail sûr. Les travailleuses et travailleurs ont droit à cette sécurité. Aucune personne ne devrait avoir à choisir entre un emploi rémunéré et sa propre sécurité.

Le droit de refuser de travailler

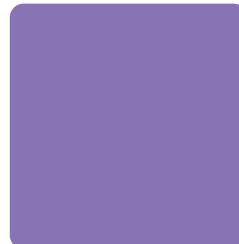
Très souvent les travailleuses et travailleurs se sentent contraints à travailler dans des circonstances qu'ils savent dangereuses. Ils craignent de perdre de l'argent, quand ce n'est pas leur emploi. Ils vivent ce dilemme au quotidien : accepter de travailler dans des conditions dangereuses ou essayer d'échapper au danger au risque d'être pénalisés. Aucun travailleur ne devrait se trouver dans cette position.

Les syndicats doivent se mobiliser et agir collectivement pour mettre fin à de telles situations. Ils doivent s'assurer que les employeurs et gouvernements les prennent au sérieux ; qu'ils comprennent que les travailleurs n'accepteront pas éternellement de courir ce genre de risques alors qu'ils peuvent être évités. La meilleure mesure de protection est le droit de se syndiquer et de revendiquer par la force les solutions nécessaires.

On va continuer à contraindre les travailleurs à accepter des environnements de travail dangereux alors que l'on sait qu'il est possible de mettre en place des mesures protectrices mais que rien n'est fait. Il faut donc obtenir le droit de refus du travail dans de telles situations. Mais ce droit n'est efficace que s'il est protégé contre les sanctions. Cela veut dire pas de menaces, pas d'accusations, pas de mesures disciplinaires, pas de perte de salaire, pas de licenciement et même pas de craintes à cet égard.

Les travailleurs devraient bénéficier d'un maximum de protection pour minimiser les risques. Ils devraient avoir le droit de refuser de travailler si cela n'est pas fait. Ils doivent aussi recevoir les soins nécessaires et être pleinement indemnisés s'il leur arrive du mal dans le cadre de violences liées à leur travail. Aucun employé ne devrait avoir à choisir entre travailler sans protection dans un environnement de travail dangereux ou être pénalisé s'il prend des mesures pour se protéger.

Ces droits doivent être inscrits dans les lois et réglementations et dans les accords signés avec les employeurs. Ils doivent être appliqués et respectés.



4. SYNDICALISATION ET MOBILISATION POUR METTRE FIN À LA VIOLENCE AU TRAVAIL

Que peuvent faire les syndicats pour éliminer la violence au travail ? Les dispositifs de sécurité et hygiène peuvent être utilisés à bon escient. Nous donnons ci-dessous quelques exemples d'utilisation de ces structures. Ces suggestions reprennent différentes mesures obtenues par les travailleurs dans divers pays. Ces exemples ne sont pas exhaustifs. Les préférences varient selon les lieux. Il est possible que les structures et procédures de négociation en place soient déjà satisfaisantes. Mais parfois, il est utile de cerner le rôle particulier de la sécurité et hygiène.

- **Travail isolé et travail en groupe** : avec le droit garanti de refus de travail en cas de danger. Si vous travaillez seul, vous être votre propre « délégué du personnel ». Vous pouvez être confronté à un danger immédiat, impromptu. Vous devez donc disposer des informations nécessaires et avoir le droit de décider comment assurer votre protection sans être pénalisé.
- **Délégué/e/s à la sécurité et l'hygiène** : ayant reçu la formation nécessaire et étant mandatés pour identifier les risques et mesures de protection. On devrait pouvoir se tourner immédiatement vers une personne donnée en cas de problème, pour obtenir soutien, conseils et protection. C'est le rôle des délégué/e/s à la sécurité et l'hygiène. Il se peut que ce rôle soit également confié à la personne déléguée du personnel. Mais c'est une mission très particulière, pour laquelle cette personne doit recevoir une formation adaptée.
- **Comité de sécurité et hygiène** : doté des pouvoirs nécessaires pour identifier les risques et approuver les solutions. Les travailleuses et travailleurs sont souvent confrontés aux mêmes cas de violence. Il est donc nécessaire d'apporter une solution plus globale, avec des mesures applicables à l'ensemble du lieu de travail et de l'entreprise, dans le cadre de la démarche interne à l'industrie mais aussi étendue à toutes les branches d'industrie. Le comité de sécurité et hygiène, constitué de délégué/e/s à la sécurité et l'hygiène, peut se charger de ce travail. Mais seulement s'il est doté de réels pouvoirs – et seulement si l'employeur, qu'il le veuille ou non, est contraint de négocier sur les questions se rapportant à la sécurité et l'hygiène.
- **Autorité chargée de la sécurité et de l'hygiène** : dotée des pouvoirs nécessaires pour faire appliquer les mesures de protection et pénaliser les employeurs. Il s'agit d'un organisme extérieur à l'entreprise, qui a recours à différents groupes pour effectuer les recherches nécessaires, rassembler les informations et rédiger le texte des réglementations. Les personnes chargées de ce travail doivent avoir la confiance et l'accord des travailleuses et travailleurs, par le biais de leurs syndicats.

Ces structures seront efficaces seulement si elles sont

- soutenues par de puissants syndicats démocratiques
- intégrées dans des accords officiels avec les employeurs
- codifiées dans des réglementations qui définissent clairement et concrètement des mesures préventives et protectrices
- mises en œuvre dans le cadre d'une législation protectrices qui définit les responsabilités des employeurs, les oblige à négocier et veille à ce que les mesures de sécurité et hygiène sont bien appliquées.

Certains employeurs se plaignent de l'excès de réglementations. Ou encore ils affirment se soucier de la sécurité et hygiène mais il n'y a pas de législation en la matière - et par conséquent les employeurs ne vont pas tous se conformer. Certains gouvernements disent être soucieux de la sécurité et hygiène mais s'en remettent au bon vouloir des employeurs. Entre temps, la situation s'aggrave sans que l'on cherche à y remédier. On ne devrait pas se défaire si facilement de ses responsabilités à l'égard de la sécurité des travailleuses et travailleurs. La problématique de la sécurité et de l'hygiène est abordée par les syndicats parce qu'elle revient au quotidien dans l'environnement de travail. Il faut pouvoir s'appuyer sur la puissance syndicale pour disposer d'un réel rapport de force à l'égard des employeurs et gouvernements.

Se mobiliser avec d'autres

Organisez vos activités de manière à appuyer les campagnes lancées par d'autres travailleurs des transports.

- Campagnes de l'ITF dans les transports routiers et ferroviaires
- Journée internationale de la femme
- Journée de commémoration des travailleurs
- Autres campagnes organisées par d'autres syndicats et organisations de travailleurs
- Groupes de soutien associatifs



5. COMMENT UTILISER CE FASCICULE

Voici quelques suggestions. Pour que ce fascicule soit aussi effectif que possible, il importe que l'on puisse s'en servir comme outil d'action syndicale. Comment peut-il nous aider à rassembler des informations sur la violence en milieu de travail ? Comment peut-il nous aider à nous organiser et à nous mobiliser pour faire échec à ce problème ? Nous pouvons l'utiliser collectivement, avec d'autres travailleuses et travailleurs ou au sein du syndicat. Nous pouvons l'utiliser à titre individuel.

Pour rassembler des éléments de recherche et des informations

- L'ITF a besoin de disposer de davantage d'informations sur l'expérience des travailleuses et travailleurs en matière de violence sur le lieu de travail. Cela nous permettra de mieux cerner le problème. De plus, ces informations peuvent nous aider à définir les objectifs et stratégies de notre campagne pour éradiquer la violence au travail. Le chapitre 6 donne les grandes lignes de deux ateliers différents destinés à rassembler des informations et à planifier les activités. Ces ateliers conviennent aussi bien aux petits groupes qu'aux grands groupes de travailleurs.
- Ou encore, vous pouvez vous inspirer des questions évoquées dans le chapitre 6 pour solliciter des informations des travailleurs, en vous appuyant sur leurs expériences de la violence au travail. Parlez directement aux salariés au travail ou pendant leurs périodes de repos. Notez tous les détails de leur expérience. Veillez à bien faire suivre l'information pour qu'elle parvienne à votre délégué/e du personnel, à votre représentant/e syndical et à l'ITF.

Pour organiser des campagnes

- Les informations fournies par les personnels sur la violence au travail peuvent donner matière à des campagnes percutantes. Il est important de varier la participation lors de la planification des campagnes – employés, délégués du personnel, leaders syndicaux. Vous pouvez vous servir de ce fascicule dans votre campagne de sensibilisation pour attirer l'attention sur le problème de la violence au travail. Cela est valable aussi bien pour les personnels du transport que pour le public en général. La planification de la campagne peut se faire dans le cadre de meetings en entreprise, lors de réunions syndicales ou à l'occasion d'un atelier de planification. Quelques éléments de discussion :

- **Quels sont les principaux problèmes liés à la violence au travail qui touchent le plus les travailleuses et travailleurs, tant par leur intensité que par leur ampleur ?**
- **Pour résoudre ces problèmes, quels objectifs devrait-on donner à la campagne ?**
- **Qui (employeur ou instance gouvernementale) sera ciblé par la campagne ?**
- **Quels seront les principales initiatives prises pendant la campagne ?**
- **Comment fera-t-on participer les travailleurs à la campagne ?**
- **Qui peut nous soutenir dans notre campagne ? Par exemple, dans la collectivité.**

Pour les négociations collectives

- Le chapitre 4 est principalement axé sur les mesures de prévention, pour empêcher la violence au travail et protéger les travailleuses et travailleurs des transports. Il contient par ailleurs des suggestions pour le suivi médical et psychologique, et l'indemnisation des travailleurs qui ont fait les frais d'actes de violence. Il se peut que le personnel de votre entreprise fasse d'autres propositions. Ces solutions doivent être reconnues formellement dans les conventions collectives signées par vos employeurs. En vous appuyant sur ce fascicule, entamez un débat lors d'une réunion syndicale, avec votre équipe de négociation collective ou avec vos délégué-e-s du personnel pour suggérer des clauses ou revendications pour vos conventions collectives qui fassent référence à la violence au travail, et pour développer l'organisation et les structures syndicales.

→ Le chapitre 4 contient des informations sur les structures en matière de sécurité et hygiène. Beaucoup d'entreprises et de syndicats du transport ne disposent pas de telles structures. Le fascicule décrit différents formats possibles. Parlez-en avec vos collègues dans votre entreprise ou à l'occasion d'une réunion syndicale :

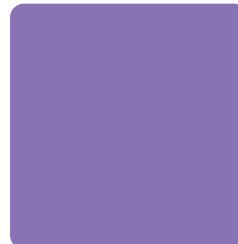
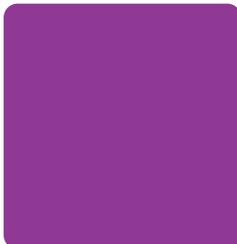
- **Quelles structures souhaitez-vous introduire en matière de sécurité et hygiène ?**
- **Comment pouvons-nous établir de telles structures ?**
- **Quels problèmes pouvons-nous anticiper lors de l'établissement de telles structures ?**
- **Comment pouvons-nous résoudre ces problèmes ?**
- **Voici un extrait du texte d'une convention collective :**
- **« L'employeur est soumis à l'obligation générale de santé et sécurité envers son personnel, ses visiteurs et usagers. L'employeur mettra tout en œuvre pour assurer la sécurité de son personnel au travail... »**

Pour la formation

- Si vous êtes seul à lire ce fascicule, essayez d'en parler dans le cadre de conversations en tête-à-tête avec d'autres collègues du transport. Renseignez-vous sur leurs expériences personnelles en matière de violence au travail. Parlez-leur de ce fascicule et de ce que vous avez appris sur ce problème.
- Des travailleurs des transports peuvent se réunir en groupe dans l'entreprise ou en dehors du travail pour lire et discuter ce fascicule. Tout lieu de rencontre peut se prêter à un échange d'informations et d'expériences – le garage des bus, la station service, la file de taxis, la gare ferroviaire ou la cantine. Chaque discussion sur le lieu de travail peut porter sur un chapitre différent ou vous pouvez évoquer l'ensemble du fascicule. Demandez à des volontaires de lire certains passages à haute voix. Après la lecture de chaque chapitre, posez les questions suivantes :

- **Quelle leçon pouvons-nous tirer des informations et exemples contenus dans ce fascicule ?**
- **En quoi nos problèmes et expériences sont similaires et/ou différents ?**
- **Que pouvons-nous faire pour résoudre le problème de la violence au travail ?**

→ Votre syndicat peut organiser un atelier sur la violence au travail et utiliser les informations contenues dans ce fascicule lors de différentes sessions. Si vous disposez dans votre syndicat d'une personne responsable de la formation, confiez-lui la tâche de résumer chaque chapitre. Des membres du personnel assistant à l'atelier peuvent se porter volontaires pour préparer les différents thèmes repris dans le fascicule et faire un exposé.



6. S'ORGANISER COLLECTIVEMENT DANS L'ENTREPRISE

Les personnels du transport peuvent solutionner beaucoup de problèmes en adoptant une démarche collective. Voici quelques formats possibles d'ateliers syndicaux pour discuter de la violence et rechercher d'éventuelles améliorations à la situation.

Atelier 1 – Réunion restreinte pour passer en revue les problèmes rencontrés sur le lieu de travail

Cet atelier peut rester assez informel. Il peut porter sur votre secteur de travail, un dépôt ou un problème spécifique que rencontrent plusieurs employé-e-s. Vous n'avez pas besoin de réunir beaucoup de personnes.

Séance d'introduction : Remarque : Il est important qu'au moins une personne responsable préside l'atelier et prenne des notes. Si l'atelier comporte un nombre plus important de personnes, ou adopte un style plus formel, envisagez d'élire un-e président-e et une personne chargée de prendre des notes.

La personne assumant la présidence devrait expliquer brièvement pourquoi l'atelier ou la réunion ont été convoqués et quels en sont les objectifs. Si nécessaire, on peut prévoir une discussion en vue de parvenir à un accord.

Séance 2: Vous avez identifié l'objectif de la réunion. Le moment est venu maintenant d'identifier les problématiques/enjeux. (Le chapitre 1 peut vous aider dans votre analyse du problème).

Cela peut se faire dans le cadre de discussions en tête-à-tête, en petits groupes ou en un seul groupe de travailleuses et travailleurs. La personne assurant la présidence doit veiller à ce que chacun ait la possibilité de contribuer au débat.

Par exemple, citez des cas de situations violentes que vous avez connues à titre personnel ou dont vous ont parlé d'autres collègues du transport ? Quelles sont vos causes d'inquiétude ? L'un des cadres de l'entreprise, une autre personne parmi vos collègues, un gang, l'absence de sécurité ou de protection, le travail isolé, etc.

Séance 3: Vous avez tous identifié les sources d'inquiétude. Maintenant, il faut rechercher d'éventuelles solutions pour prévenir les situations violentes. (Vous pourrez trouver diverses options dans les chapitres 2 et 3).

- **Quelles options pouvez-vous suggérer à partir de votre expérience personnelle ?**

- **Quelles difficultés envisagez-vous lors de la mise en œuvre de ces options ?**

- **Comment pouvez-vous résoudre ces difficultés ?**

Séance 4: Déterminez ce que le groupe peut faire pour résoudre les problèmes identifiés. (Le chapitre 4 contient des suggestions mais souvent il vous faudra analyser votre situation locale et votre rapport de force).

Voyez ensemble comment vous pouvez faire campagne pour résoudre les problèmes identifiés par votre groupe. Il s'agit d'éradiquer la violence au travail mais par où commencer ?

Pensez d'abord aux objectifs de votre campagne, aux actions qui seront engagées, à la manière de susciter le soutien des travailleurs et, le cas échéant, du public.

Notez vos décisions ; veillez à ce que les plaintes soient transmises à l'employeur ; le soutien accordé par un véritable syndicat est important ; prévenez l'ITF. (Voir comment sur la dernière page).

Atelier 2 – Assurer la protection de votre lieu de travail et des salariés grâce à une campagne plus générale

Cet atelier pourrait être organisé par votre syndicat ou par un groupe de personnes employées sur un site particulier ou travaillant pour un employeur spécifique. Si vous disposez d'un-e délégué-e du personnel, chargez cette personne d'organiser l'atelier – dans le cas contraire, choisissez votre propre leader pour entreprendre votre initiative.

Si l'atelier se déroule pendant les heures de travail, essayez d'obtenir que votre employeur vous fournisse un local pour la réunion et rémunère les heures libres pour assister à l'atelier. Vous pouvez éventuellement demander à l'employeur d'assister brièvement à l'atelier pour expliquer au personnel quelles sont ses intentions pour éradiquer la violence au travail !

1. Séance d'introduction

La personne dirigeant l'atelier devrait ouvrir la séance en expliquant brièvement pourquoi cet atelier est organisé et ce que l'on en attend. Certains membres du personnel auront peut-être leurs propres idées concernant les objectifs ; il est important qu'elles soient discutées avec les autres participants et approuvées.

Ce type d'atelier convient aux discussions portant sur le lieu de travail. Le débat pourrait notamment porter sur les aspects suivants :

- **Fréquence et causes des actes de violence sur notre lieu de travail et que pouvons-nous faire collectivement pour améliorer notre sécurité.**
- **Manifestations de violence sur des lieux de travail spécifiques, avec analyse du problème et des mesures à prendre pour mieux protéger les travailleuses et travailleurs.**
- **L'employeur reconnaît que la violence est intolérable et que nous devons changer nos méthodes d'exploitation pour protéger les travailleurs.**
- **Les autorités municipales n'ont prévu aucune réglementation pour les transports en commun ou n'ont pris aucune disposition pour la mise en œuvre des réglementations visant à protéger les travailleuses et travailleurs.**

Remarque : Il est important que vous élisiez une personne chargée de noter les commentaires importants ainsi que les décisions que vous prendrez.

Deuxième séance. Obtenir des informations des participants.

Selon l'objectif décidé pour la réunion, il vous faudra rassembler des informations et des faits concrets. Des problèmes ont été évoqués mais il vous faut maintenant vérifier les faits.

Si les participant-e-s occupent des fonctions différentes (par exemple mécaniciens, chauffeurs, contrôleurs de billet, guichetiers), vous pouvez les répartir en plusieurs catégories professionnelles ou en différents secteurs de travail pour cette séance de travail. Là encore, une personne devra prendre des notes et faire rapport. Les discussions en plénière ou en groupes devront porter notamment sur les points suivants :

- **Quelles sont les situations les plus dangereuses auxquelles ces personnes ont été exposées ?**
- **Quelles formes de violence touchent la plupart d'entre nous ?**
- **Quelles formes de violence sont les plus fréquentes ?**
- **Quelles promesses l'employeur a faites, sans les tenir, OU quelles mesures selon nous l'employeur devrait prendre ?**
- **Quelles mesures n'ont pas été mises en œuvre ou respectées par les autorités (Police, ministère de l'Emploi, inspecteurs de la sécurité et hygiène, pouvoirs politiques locaux ou nationaux) ?**

Troisième séance. Planifier votre campagne

Après avoir rassemblé des informations lors des séances précédentes, le groupe doit maintenant réfléchir à l'action collective qu'il va déployer pour trouver une solution aux problèmes. Quel sera le contenu de votre campagne et qui ou quoi pourra vous aider ? Si vous envisagez de lancer une campagne, il vous faudra des supporters. Pour bien cerner votre action collective, vous devez examiner ce qui doit être fait, quand et par qui.

- La majorité des travailleurs seront-ils solidaires de votre action ?
- Comment allez-vous discuter votre campagne avec les autres travailleurs et les convaincre de vous soutenir ?
- Y-a-t-il d'autres groupes ou syndicats susceptibles de vous aider ?
- Votre confédération syndicale a-t-elle engagé une campagne générale qui peut vous aider dans votre tâche ?
- Pouvez-vous contacter des associations de femmes, d'usagers des transports ou des groupements politiques locaux pour solliciter leur soutien ?
- Avez-vous signé des codes de conduite ou accords sur la sécurité et hygiène avec votre employeur ?
- Que prévoient votre législation nationale ou les règlements municipaux ?

Votre campagne devrait rechercher la protection de tous les travailleurs et travailleuses mais il vous faudra peut-être commencer par vous attaquer aux cas les plus urgents.

Quatrième séance. Entrée en action.

Vous êtes maintenant convaincus que votre campagne est votre meilleure stratégie pour atteindre vos objectifs. Qui fera quoi et quand ? Une campagne s'appuie sur une action collective, même si différentes personnes sont responsables de différents aspects de la campagne. Avant de clore votre atelier/réunion, vous devez convenir des tâches à accomplir et décider à quelles personnes les confier. Si vous laissez à vos leaders le soin d'organiser la campagne et de faire tout le travail, nous savons par expérience que vous aurez du mal à réaliser votre objectif. Toutefois, si vous répartissez les responsabilités entre plusieurs personnes, dans les limites de leurs compétences, vous pourrez accomplir davantage de choses.

Une fois encore – n'oubliez pas de faire part de vos activités à l'ITF.

Principales questions.

Prenez des notes précises – posez les bonnes questions – rassemblez les témoignages.

- Quel est votre travail ? (par ex. « Je suis contrôleur de billets »)
- Qu'avez-vous éprouvé lorsque vous vous êtes trouvé confronté à cet acte de violence ?
- Que s'est-il passé exactement ? (quel type de violence ; décrivez la situation)
- Qui a réagi de manière violente ? (par ex. un passager sans titre de transport)
- Où et quand les faits se sont déroulés ? (par ex. à la sortie de la gare, tard la nuit)
- Etiez-vous adéquatement protégé ? (par ex. « Non, il n'y avait pas de barrière ou d'écran de protection et c'était mal éclairé »)
- Avez-vous signalé cette agression ? A qui ? (par ex. « Oui, à mon chef le lendemain »)
- Que s'est-il passé – quelles mesures ont été prises après votre rapport ? (par ex. « Rien, tout a continué comme avant »)
- Avez-vous peur que cette situation se renouvelle ?
- Quelles mesures sont en place pour prévenir ce type de situation ou pour vous protéger vous et les autres travailleurs en cas d'une telle agression (par ex. « Parfois il y a un personnel de sécurité mais pas tard la nuit »)
- Quelles mesures avez-vous prises pour assurer votre protection lors de l'incident ? (par ex. « J'ai laissé le passager sortir sans billet »)
- Que font les travailleurs pour prévenir ce genre de situation ? (par ex. « Nous essayons de travailler en équipes de deux avec une seule sortie, au lieu d'avoir un seul agent posté à deux sorties différentes »)

Mettez ces informations à la disposition du syndicat pour appuyer ses campagnes.

INFORMATIONS UTILES

Pour d'autres précisions sur ces questions, voir :

www-ilo-mirror.cornell.edu/public/english/protection/safework/violence/index.htm
Un guide utile consacré à la violence au travail, avec des informations d'ordre général sur ces questions

www1.umn.edu/humanrts/svaw/harassment/explore/1whatism.htm
Des informations sur le harcèlement sexuel qui identifient le problème et proposent des solutions

www.usda.gov/news/pubs/violence/wpv.htm
Un manuel pour l'entreprise consacré à la violence

www.caw.ca/en/services-departments-women.htm
Articles et conseils destinés aux problèmes des femmes, préparés par le syndicat canadien TCA, qui portent en particulier sur la violence

www.itfglobal.org/infocentre/pubs.cfm/detail/7402
Un manuel sur la santé et la sécurité des femmes dans le secteur route

CONTACTEZ-NOUS

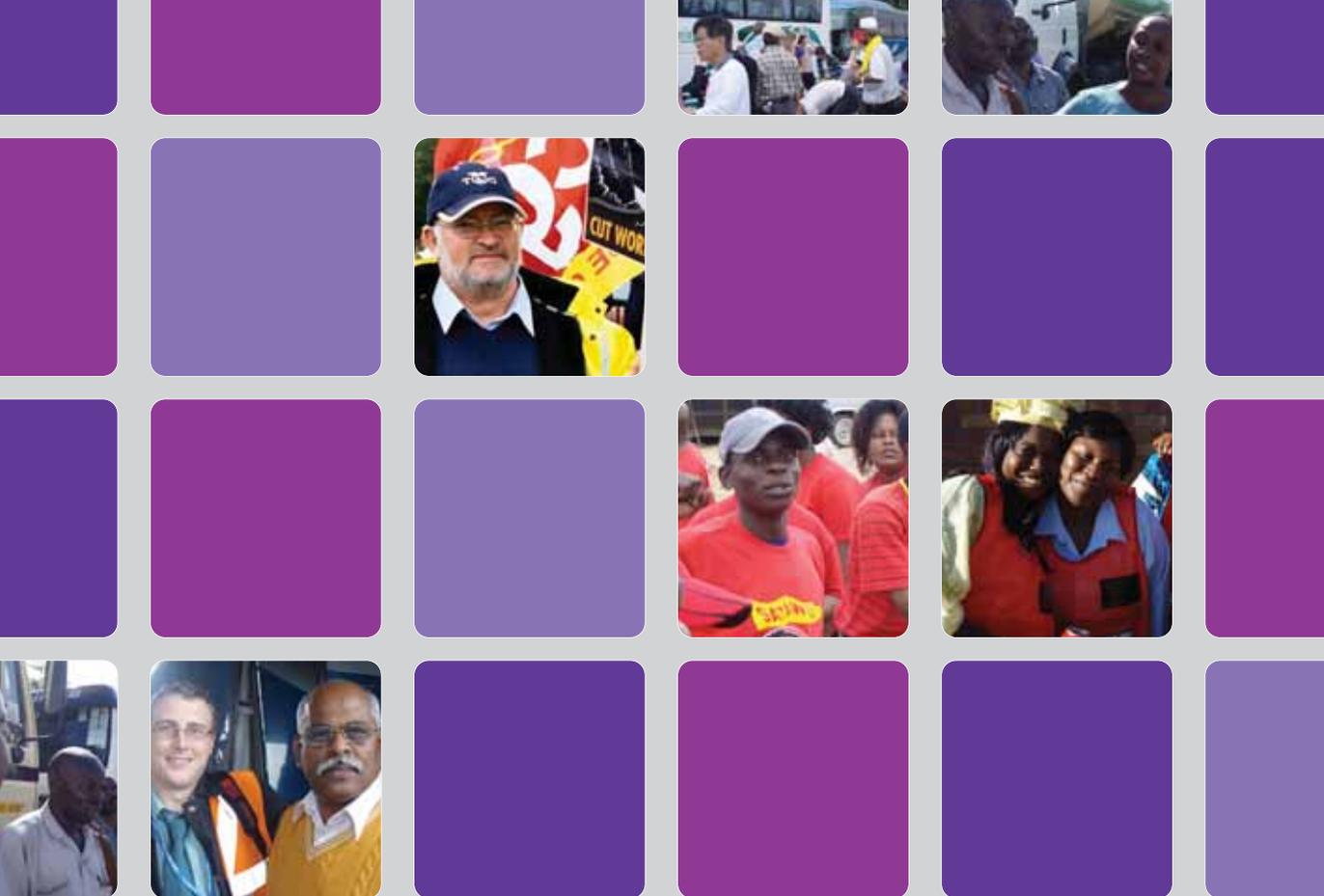
Ce fascicule contient des informations et suggestions. Son efficacité dépend de la détermination des travailleuses et travailleurs des transports. On ne pourra éradiquer la violence au travail que si l'on peut organiser et mobiliser les personnels du transport.

Pour que ce fascicule soit aussi effectif que possible, il nous faut davantage d'informations.

- A quels dangers précis les travailleuses et travailleurs sont-ils confrontés ?
- Quelles solutions ont été élaborées ?
- Comment les syndicats ont-ils conclu des accords avec les employeurs ?

Veuillez adresser ces informations à l'ITF
Sections des transports internes, ITF, 49-60 Borough Road, Londres SE1 1DR, Angleterre
E-mail : mail@itf.org.uk

www.itfglobal.org/urban-transport/NoToViolence



FÉDÉRATION INTERNATIONALE DES OUVRIERS DU TRANSPORT
49-60 Borough Road, Londres SE1 1DR

Tél : +44 (0)20 7403 2733
Fax : +44 (0)20 7357 7871



Web: www.itfglobal.org

ISBN: 1-904676-32-4

