

AUX PRISES AVEC LE HARCÈLEMENT MORAL

Cinq ou six travailleurs québécois se suicident chaque semaine pour une raison liée à leur travail. Chaque semaine! Entre 1990 et 1999, le nombre de réclamations à la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) pour «lésion psychique» a doublé.

PAR JEAN-SÉBASTIEN MARSAN

Plutôt que de revoir l'organisation du travail fondée sur la performance à tout prix, les employeurs attribuent la violence à ce que le chercheur François Courcy nomme le «mythe du profil de l'agresseur». Psychologue industriel, François Courcy était invité à présenter une étude sur la violence au travail réalisée auprès de 600 travailleurs, lors du XIV^e congrès des délégués sociaux du Conseil régional Montréal Métropolitain (CRMM) de la FTQ, le 15 novembre 2001. Le conseil régional de la FTQ a créé le réseau des délégués sociaux en 1984 avec la collaboration de Centraide. Il compte maintenant 1200 délégués à Montréal et 2300 dans la province. Ce réseau n'a pas d'équivalent dans les autres centrales syndicales.

Méconnus du grand public, les délégués sociaux sont formés pour constituer un réseau de support. Dans les années 1980, ils s'attaquaient à des problèmes personnels : toxicomanie, éclatement de la famille, endettement, jeu compulsif, dépression, tendances suicidaires. Depuis les années 1990, les conflits interpersonnels et les réorganisations en milieu de travail les mobilisent davantage.

L'avis général des syndicalistes est que le harcèlement moral s'est récemment ajouté à la violence «traditionnelle» (passages à tabac, agressions sexuelles, racisme, sabo-



PHOTO BENOÎT AQUIN POUR ALERTE CENTRE-SUD

tage). Pourquoi? À cause de «toutes les pressions liées à la réorganisation du travail et au manque d'effectifs», diagnostique sans hésiter Denise Gagnon, coordonnatrice du réseau des délégués sociaux de la FTQ. «Les gens deviennent malades physiquement ou mentalement, dit-elle. Ou bien, pour résister au stress, ils vont carrément s'agresser entre eux.»

Cette violence des années 2000 est indirecte (les rumeurs plutôt que les insultes) et passive (ne pas prévenir un risque d'accident

mentation des cotisations à la CSST. En bout de ligne, une rentabilité à la baisse.

«Ce qui fait qu'il y a de la violence dans un milieu, c'est la façon dont les gens sont gérés, assure François Courcy. Et qui gère, en bout de ligne? L'employeur.» Le délégué social Jean-Luc Pagé, du local 301 du SCFP (syndicat des cols bleus de la Ville de Montréal) renchérit : «L'organisation du travail est violente. Les gens deviennent intolérants, impatients, fatigués, usés, agressifs, et ils ne sont pas écoutés.»

Les délégués sociaux sont formés pour aider les personnes mal prises ou harcelées au travail.

plutôt que de le provoquer soi-même). Elle consiste encore à détruire psychologiquement un employé par ostracisme, en l'ignorant ou en l'isolant de ses collègues. L'entourage de la victime fermera les yeux, par peur ou par lâcheté, et l'agresseur ne sera pas inquiété.

François Courcy, dans ses enquêtes de terrain, a relevé que les employeurs, en majorité, ferment les yeux sur la violence au travail. Celle-ci a pourtant d'importantes répercussions sur les entreprises : hausse de l'absentéisme, chute de la productivité, pertes de clients, accroissement du nombre de griefs, démissions ou maladies, aug-

«Les relations de travail, ce sont des rapports de force, ce n'est pas un domaine sans violence», admet Denise Gagnon. Les syndicats ne sont pas sans défauts, leurs membres usent aussi de violence ou du harcèlement pour arriver à leurs fins. C'était «la question à 100 \$» de la conférence annuelle des délégués sociaux montréalais : que faire avec des syndiqués brutaux? Jean-Luc Pagé, du syndicat des cols bleus de Montréal, l'avoue : «On est considéré comme un syndicat assez violent, mais tout est mis en œuvre pour contrer la violence. Je ne pense pas que nos organisations syndicales soient violentes en soi.» □