

Le deuxième Observatoire

RÉSULTATS D'UNE ENQUÊTE
menée en Suisse romande

MESURES PRISES
par les ENTREPRISES
pour PRÉVENIR
le HARCÈLEMENT
SEXUEL

Véronique Ducret

Décembre 2003

SOMMAIRE

INTRODUCTION	3
LES MESURES DE PRÉVENTION	
LE RÈGLEMENT INTERNE	4
LA PERSONNE OU L'INSTANCE DE RÉFÉRENCE	5
LA FONCTION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE	6
LE CAHIER DES CHARGES DE LA PERSONNE DE CONFIANCE OU DE L'INSTANCE DE RÉFÉRENCE	7
LA FORMATION	8
LE PERSONNEL TOUCHÉ PAR LA FORMATION	8
LES DIFFICULTÉS	9
CONCLUSION	
LA PRÉCISION DE LA PROCÉDURE	10
LA FORMATION	10
LA MÉDIATION	10
LES PREUVES	11
LA CRÉDIBILITÉ DES DIRECTIONS	11
.....	
ANNEXE	
QUESTIONNAIRE CONCERNANT LES MESURES PRISES PAR LES ENTREPRISES POUR PREVENIR ET TRAITER LE HARCÈLEMENT SEXUEL	12 + 13

INTRODUCTION

Dans le but d'évaluer les effets pratiques du guide *Pour une entreprise sans harcèlement sexuel*¹, nous avons envoyé un questionnaire aux entreprises qui ont acquis le guide ainsi qu'aux entreprises qui ont envoyé une ou plusieurs personnes suivre un cours sur le harcèlement sexuel donné par le deuxième Observatoire entre octobre 2001 et juin 2002. La liste des entreprises qui ont acquis le guide n'est pas exhaustive, car nous avons eu accès uniquement au fichier de la Maison d'Édition, qui correspond aux ventes jusqu'en mars 2003. Nous n'avons pas connaissance du nom des entreprises qui se sont procuré le guide par l'intermédiaire d'une librairie. Au total 382 entreprises en Suisse romande ont reçu un questionnaire (voir annexe) leur demandant si suite à l'acquisition du manuel ou à la participation au cours, elles avaient pris des mesures pour prévenir et traiter le harcèlement sexuel. Nous avons reçu 80 questionnaires en retour des cantons suivants: 23 de Genève, 16 de Neuchâtel, 12 du Valais, 14 de Vaud, 6 de Fribourg, 3 du Jura, 2 de Berne et 4 sans mention. Nous avons volontairement choisi de ne pas donner les résultats en pourcentage, le nombre d'entreprises étant trop faible.

Le présent rapport analyse les résultats des entreprises qui ont eu la gentillesse de nous retourner le questionnaire et nous profitons pour les en remercier. Nous n'avons pas la prétention de fournir des résultats exhaustifs pour la Suisse romande. Le rapport reflète la situation de 80 entreprises publiques et privées, tant petites que moyennes et grandes en Suisse romande. Nous formulons l'hypothèse que les questionnaires non retournés représentent des entreprises qui n'ont pas encore pris des mesures préventives. Nous avons d'ailleurs contacté par téléphone 14 entreprises de notre fichier qui ne nous avaient pas répondu (2 par canton) afin de leur demander les motifs de leur silence. Toutes, à part une, nous ont répondu n'avoir pas de dispositions spécifiques en matière de harcèlement sexuel. Une unique entreprise disposait dans la convention collective de travail d'un article interdisant le harcèlement sexuel. Il reste toutefois à vérifier plus largement cette hypothèse.

¹ V. Ducret, *Pour une entreprise sans harcèlement sexuel*, Georg Editeur, Genève, 2001

LES MESURES DE PRÉVENTION

LE RÈGLEMENT INTERNE

A la question, *avez-vous pris des mesures de prévention suite au cours que vous avez suivi ou suite à l'acquisition du guide « Pour une entreprise sans harcèlement sexuel »*, 24 entreprises ont répondu par l'affirmative.

	BE	FR	GE	JU	NE	VS	VD	Sans mention	TOTAL
Questionnaires en retour	2	6	23	3	16	12	14	4	80
Mesures prises par l'entreprise	1	2	9	—	5	3	3	1	24

Plusieurs entreprises ont précisé avoir déjà pris des mesures avant même d'acquiescer le guide ou de participer au cours. C'est pour cette raison que nous avons 38 entreprises qui se sont dotées d'un règlement en matière de harcèlement sexuel dont 19 suite à l'intervention du deuxième Observatoire (cours suivi ou acquisition du guide).

Ces règlements sont inégaux entre eux. 32 organisations ont en effet prévu une procédure à suivre en cas de harcèlement sexuel, 24 des sanctions à l'encontre des auteurs et seulement 9 des mesures de réparation à l'égard des victimes. Nous avons répertorié plusieurs règlements interdisant le harcèlement sexuel sans toutefois prévoir des sanctions à l'encontre des auteurs. Or des études ont montré² que l'absence de sanctions renforce le sentiment d'impunité des auteurs de harcèlement. Nous avons également repéré une autre lacune dans les règlements: le manque de mesures de réparation à l'égard des victimes. La reconnaissance du conflit ne suffit généralement pas pour que la victime reprenne confiance en elle-même et « guérisse ». Une action en sa faveur est une démonstration de reconnaissance de l'entreprise de sa propre part de responsabilité dans le conflit qui se produit.

	BE	FR	GE	JU	NE	VS	VD	Sans mention	TOTAL
Règlement	1	4	10	1	8	7	5	2	38
Procédure	1	3	9	1	6	6	5	1	32
Sanctions	—	1	8	1	5	7	2	—	24
Réparations	—	1	3	1	1	2	1	—	9

² S. Cromer, *Le harcèlement sexuel en France. La levée d'un tabou*, la documentation française, Paris, 1995, pp. 45-54

La majorité des entreprises qui ont prévu des mesures de réparation à l'encontre des victimes (n=7) ont également spécifié la procédure à suivre en cas de harcèlement sexuel et les sanctions à l'égard de l'auteur. Ces trois phases (procédure pour traiter le problème, sanctions, réparations) sont fondamentales pour traiter une situation. D'abord les victimes doivent pouvoir s'adresser à un organisme pour pouvoir se plaindre, puis le cas échéant, les auteurs doivent être sanctionnés en fonction de l'importance de leurs actes afin qu'ils prennent véritablement conscience de la gravité de leurs comportements. Enfin les victimes ont besoin de mesures de réparation pour retrouver l'estime d'elles-mêmes et pour éviter un sentiment d'injustice très souvent ressenti dans les situations de harcèlement. Les conséquences du harcèlement sexuel pour les victimes sont souvent graves tant sur le plan de la santé que sur la vie sociale et familiale. Il n'est pas rare qu'une personne ayant subi du harcèlement sexuel se retrouve en dépression, dépression qui risque, par exemple, d'aboutir à une rupture conjugale. Dans notre échantillon, il demeure tout de même 12 entreprises qui ont établi une procédure sans prévoir les sanctions et les mesures de réparation.

LA PERSONNE OU L'INSTANCE DE RÉFÉRENCE

Beaucoup d'entreprises (n=51) ont désigné une personne ou une instance chargée d'entendre les personnes victimes de harcèlement sexuel. Pas moins de 41 entreprises ont choisi une personne contre 12 une commission. Deux entreprises ont même désigné une personne de confiance ainsi qu'une commission. Le choix de la commission permet de discuter en groupe de la situation, ce qui peut parfois faciliter la résolution d'un conflit et peut garantir une plus grande objectivité, mais il faut savoir qu'un tel choix peut aussi compliquer les choses lorsque des membres défendent des points de vue différents inconciliables. Dans une petite ou moyenne entreprise, il n'est pas envisageable de mettre sur pied une commission, alors que dans une grande, ce choix est réalisable.

	BE	FR	GE	JU	NE	VS	VD	Sans mention	TOTAL
Personne	1	6	14	2	7	6	5	1	42
Commission	—	—	3	1	3	3	1	1	12

LA FONCTION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Les personnes de confiance font très souvent partie des ressources humaines (n=29) et de la direction (n=11). Ce choix peut poser un certain nombre de difficultés, car les victimes risquent de ne pas oser se plaindre à la hiérarchie, estimant que ces personnes ne sont pas suffisamment neutres. En revanche, d'autres entreprises ont choisi la personne de confiance parmi leurs services sociaux, infirmiers ou juridiques ou encore parmi les membres de la commission du personnel ou syndicale; ces choix sont généralement préférables dans la mesure où les personnes désignées ne représentent pas une instance de direction. Toutefois, afin que ces désignations ne paraissent pas des mesures alibi, il est fondamental d'octroyer aux personnes de confiance une marge de liberté importante pour traiter la situation ainsi qu'une formation adéquate.

	BE	FR	GE	JU	NE	VS	VD	Sans mention	TOTAL
Ressources humaines	—	5	10	2	4	3	5	—	29
Direction	1	1	5	—	1	1	1	1	11
Service social-infirmier	—	—	2	—	3	2	1	—	8
Service juridique	—	—	2	—	1	1	—	—	4
Commission personnel	—	—	1	—	1	2	1	1	6
Commission syndicale	—	—	—	1	—	1	—	—	2
Autres	1	3	6	2	1	3	3	1	20

Dans «Autres», nous trouvons des personnes membres de la commission santé-sécurité, le ou la médecin du personnel, la déléguée à l'égalité ou encore des membres de l'encadrement. Quelques entreprises ont choisi une personne externe à l'entreprise comme des psychologues ou des avocat-e-s, et dans certaines situations, les entreprises ont fait appel à l'Inspection du travail. Soulignons que certains grands établissements ont désigné plusieurs personnes de confiance, offrant ainsi au personnel la possibilité de recourir à une personne de son choix.

Quant à la commission ou l'instance de référence, elle est souvent composée de personnes représentatives du personnel comme des membres des différentes catégories professionnelles ou des divers départements. Une entreprise a par exemple choisi la commission paritaire d'application de la convention collective de travail. D'autres ont préféré donner la responsabilité à l'encadrement ou au service du personnel. Cette dernière option ne paraît pas judicieuse, car elle ne favorisera pas la parole des victimes.

LE CAHIER DES CHARGES DE LA PERSONNE DE CONFIANCE OU DE L'INSTANCE DE RÉFÉRENCE

Le cahier des charges, qui va de l'écoute de la victime jusqu'à l'établissement des faits au moyen d'une enquête interne à l'entreprise en passant notamment par l'information, varie selon la fonction de la personne de confiance. Les tâches qui reviennent les plus fréquemment sont l'écoute des victimes (n=45) et l'intervention auprès de la direction (n=38) afin que celle-ci prenne des mesures pour résoudre le conflit. Puis viennent le soutien aux victimes (n=32), l'intervention auprès de la personne mise en cause (n=30) afin de lui faire part des reproches à son encontre, l'information (n=29) et la médiation (n=26) et enfin l'enquête qui établira les faits (n=25). Cette dernière est nécessaire, lorsque les versions de la victime et de la personne mise en cause divergent.

	BE	FR	GE	JU	NE	VS	VD	Sans mention	TOTAL
Ecoute	—	6	15	2	7	7	6	2	45
Soutien	—	3	9	1	6	6	6	1	32
Information	—	3	8	1	5	5	6	1	29
Médiation	—	4	9	1	3	4	4	1	26
Intervention auprès de la personne mise en cause	—	6	9	2	4	5	4	—	30
Intervention auprès de la direction	—	6	13	1	6	6	5	1	38
Enquête	—	2	10	—	3	6	4	—	25

Afin de garantir la plus grande objectivité, la personne désignée pour établir les faits ne devrait pas faire partie de l'entreprise. De plus cette tâche demande des compétences et une formation spécifiques. Les offices de l'inspection du travail sont habilités à mener des enquêtes.

Plusieurs entreprises ont retenu la médiation comme moyen de résolution des conflits de harcèlement. Il faut néanmoins savoir que la médiation requiert le consentement des deux parties: la personne mise en cause et celle qui se plaint. Dans bien des situations, la victime est fragilisée par ce qu'elle a subi à tel point qu'elle est dans l'incapacité de rencontrer la personne qui l'a maltraitée, surtout lorsque le conflit dure depuis une longue période. De même la personne mise en cause a le droit de refuser une médiation.

LA FORMATION

Seules 17 entreprises ont mis sur pied des cours pour le personnel. Pourtant la formation est un moyen de prévention qui ne devrait pas être mis de côté. En effet, la formation réduit la prévalence du harcèlement sexuel. Elle permet notamment de repérer les indices de situations de harcèlement sexuel ou encore d'apprendre à réagir de façon adéquate lorsqu'une personne y est confrontée. De plus les auteurs potentiels ont l'occasion de prendre conscience des actes ou des attitudes blessantes.

	BE	FR	GE	JU	NE	VS	VD	Sans mention	TOTAL
Programme de formation	1	2	5	1	2	4	2	—	17

Tant l'encadrement que les ressources humaines et les personnes de confiance devraient suivre une formation. Toutes ont un rôle important à jouer pour prévenir et faire cesser le harcèlement sexuel. Par contre on peut proposer au personnel sans responsabilité hiérarchique une sensibilisation plus courte qu'un programme de formation, ou tout au moins une séance d'information qui présente la politique de l'entreprise en matière de harcèlement sexuel.

LE PERSONNEL TOUCHÉ PAR LA FORMATION

Dans quelques entreprises l'ensemble du personnel a reçu une formation, dans d'autres, seule une catégorie du personnel a été formée, comme le personnel d'encadrement ou les personnes de confiance.

	BE	FR	GE	JU	NE	VS	VD	Sans mention	TOTAL
Ensemble du personnel	—	2	3	1	1	1	2	—	10
Encadrement	1	1	2	—	1	2	1	—	8
Personne(s) de confiance	—	—	2	2	1	1	—	—	4
Autres	—	—	1	—	—	1	1	—	3

Dans «Autres», il s'agit dans un cas d'une formation spécifique pour le service du personnel et dans l'autre d'une formation pour les chef-fes d'équipe et les ressources humaines. La formation spécifique pour une catégorie de personnes est intéressante car selon le poste occupé, les rôles à jouer pour prévenir le harcèlement sexuel sont différents. Un-e responsable du personnel n'a pas le même rôle qu'une personne de confiance. Enfin autre méthode de formation, une entreprise a également adressé à l'ensemble de son personnel un guide sur la question.

LES DIFFICULTÉS

Ce sont essentiellement les administrations publiques qui ont mentionné avoir rencontré des difficultés. Ce constat ne signifie pas que leur procédure soit moins performante que celle des entreprises privées. L'apparition de difficultés reflète davantage la mise en pratique d'une procédure qui exige des adaptations tenant compte de l'expérience. Au total 10 administrations publiques mais également quelques entreprises privées relèvent des obstacles. Il s'agit par exemple de l'élaboration du règlement qui manque de précision pour gérer des situations concrètes ou encore de la difficulté d'établir des preuves. En ce qui concerne les personnes de confiance, leur cahier des charges n'est pas toujours spécifié et elles n'ont pas suffisamment de temps à disposition, ce qui rend difficile leur intervention. Même lorsque le cahier des charges est clair, les personnes de confiance rencontrent des difficultés lorsque la médiation échoue et qu'elles n'ont plus de moyens pour intervenir. D'autres entreprises constatent recevoir peu de demandes et se questionnent sur l'adéquation de leur procédure. D'autres enfin sont démunies face à la formation: quel type de formation choisir et comment former les collaborateurs et collaboratrices? Comment faire pour que la question soit prise au sérieux?

CONCLUSION

Il n'y a pas de solution toute faite pour résoudre ces difficultés, d'autant plus que nous n'avons pas encore assez de recul en Suisse pour capitaliser les pratiques des entreprises. Cette enquête est un premier pas, mais reste encore sommaire dans la mesure où peu d'entreprises disposent d'un règlement et parmi celles qui se sont dotées de cet instrument ont relativement peu d'expérience. Les réponses que nous apportons plus bas sont des propositions qui peuvent être appliquées sans toutefois les considérer comme l'unique bonne réponse. Une prochaine étape pourrait être le partage entre entreprises d'expériences pratiques de résolutions de conflits afin de mettre en évidence les réussites et les échecs.

LA PRÉCISION DE LA PROCÉDURE

Malgré l'avertissement ci-dessus, nous pouvons affirmer qu'il est nécessaire de préciser le plus possible la procédure, de définir le cahier des charges de chaque personne censée intervenir dans le conflit et de prévoir une mise à disposition d'un pourcentage de temps de travail suffisant pour traiter les situations. Les entretiens sont souvent délicats et exigent une attention et une disponibilité toute particulière.

LA FORMATION

La formation et la sensibilisation sont des moyens qui créent un climat plus serein. Ainsi le harcèlement sexuel n'est plus un sujet tabou et il devient envisageable de concevoir qu'il fait mal à celle ou celui qui le subit. Un des moyens pour entamer le débat et mieux saisir les différents aspects du phénomène est la diffusion d'un reportage sur le sujet, ou encore l'enregistrement ou la lecture d'un témoignage. La connaissance des dispositions légales en la matière est également importante, surtout pour le personnel d'encadrement qui a une responsabilité toute particulière à faire régner un climat exempt de harcèlement sexuel.

LA MÉDIATION

Quand la médiation n'aboutit pas, le passage obligé semble être l'enquête qui devrait permettre l'établissement des faits. Il est important d'informer les personnes qui choisissent de tenter une médiation que celle-ci est une possibilité, mais pas nécessairement une garantie de succès. C'est pour cette raison que la procédure d'enquête devrait figurer dans le règlement en spécifiant le cahier des charges des enquêteurs et enquêtrices.

LES PREUVES

Il n'est pas toujours aisé de fournir des preuves, surtout lorsque le harcèlement sexuel se produit entre quatre yeux. Toutefois, les tribunaux ont reconnu des preuves indirectes³ comme les témoignage d'autres victimes ou du personnel soignant que la victime consulte. Les évaluations annuelles de travail sont également des preuves indirectes tangibles par exemple lorsqu'elles sont très satisfaisantes pendant des années et que du jour au lendemain elles deviennent médiocres, du moment où la victime se plaint de conduites de harcèlement sexuel.

LA CRÉDIBILITÉ DES DIRECTIONS

Certaines entreprises qui disposent d'une procédure se félicitent de ne recevoir que peu de plaintes voyant par là un effet de prévention, voire de dissuasion du harcèlement sexuel. D'autres – avec le même dispositif – s'étonnent du peu de plaintes et l'expliquent par l'échec de leur politique. L'absence de plaintes ne signifie pas absence de harcèlement sexuel. En effet le premier obstacle que rencontrent les victimes est la peur de subir des représailles en cas de plainte ou la crainte de ne pas être prises au sérieux, raison pour laquelle beaucoup se taisent.

Enfin si la direction se dote d'une politique anti-harcèlement, mais qu'au terme d'une plainte, elle ne prend aucune mesure pour rendre justice à la victime et ne sanctionne pas les coupables, le harcèlement sexuel perdurera sans que les victimes se fassent connaître. Il en va de la crédibilité des directions qui dès les premières plaintes doivent rendre une réponse exemplaire afin de donner confiance aux personnes qui souhaiteraient se plaindre ultérieurement.

³ Le 24 novembre 1989, la chambre d'appel genevoise donne raison à une ouvrière qui refusait de subir le harcèlement sexuel de son chef. Le témoignage de quatre ouvrières qui avaient également subi le comportement abusif de leur chef a eu un poids important dans la décision du Tribunal.

ANNEXE

QUESTIONNAIRE CONCERNANT LES MESURES PRISES PAR LES ENTREPRISES POUR PRÉVENIR ET TRAITER LE HARCÈLEMENT SEXUEL

Nom de l'entreprise: _____ Courriel: _____
Personne de contact: _____ Tél.: _____

1 Les mesures mises en application

Suite à l'acquisition du guide *Pour une entreprise sans harcèlement sexuel* ou à la participation à un cours, votre entreprise a-t-elle pris des mesures de prévention?

oui non

Si oui, lesquelles? _____

2 Le règlement interne

Disposez-vous d'un règlement prévoyant la procédure à suivre en cas de harcèlement sexuel?

oui non

Si oui, est-ce que votre règlement contient:

La procédure à suivre en cas de harcèlement sexuel

Les sanctions encourues

Les mesures de réparation pour la victime

3 La personne ou l'instance de référence

Disposez-vous d'une personne ou d'une instance qui traite les situations de harcèlement sexuel?

oui non

Si oui s'agit-il d'une personne ou d'une commission?

Une personne

Une commission

S'il s'agit d'une personne, fait-elle partie:

Du personnel des ressources humaines ou du service du personnel

De la direction

Du service social ou de l'infirmerie

Du service juridique

De la commission du personnel

De la commission syndicale

Autre _____

S'il s'agit d'une commission, est-elle représentative du personnel?

oui non

Si non, pouvez-vous énumérer la fonction des personnes qui la composent? _____

4 Le cahier des charges de la personne ou de l'instance de référence

Quel est le cahier des charges de la personne ou de la commission de référence?

Ecoute Soutien Information

Médiation Enquête

Intervention auprès de la personne mise en cause

Intervention auprès de l'encadrement ou de la direction

5 La formation

Avez-vous développé des programmes de formation?

oui non

Si oui, quel public a bénéficié de la formation?

Ensemble du personnel

Encadrement

Personne(s) de confiance

Autre: _____

6 Les difficultés

Rencontrez-vous des obstacles dans l'application des mesures que vous avez prises?

oui non

Si oui, lesquels? _____

Commentaires: _____

Merci de votre collaboration

Prière de renvoyer le questionnaire avant le 31 octobre 2003 à:

Le deuxième Observatoire – Case postale 1608 – 1227 Carouge

Tél: 022 796 81 15



LE DEUXIÈME OBSERVATOIRE

2, rue de la Tannerie
Case postale 1608
1227 Carouge

Tél: 022 301 37 95 *ou* 022 796 81 15

Fax: 022 796 81 15

Courriel: 2e.observatoire@worldcom.ch *ou* vducret@worldcom.ch