



CHAPITRE 4

RÉAGIR, ACCUEILLIR, TRAITER, ACCOMPAGNER

OBJECTIFS DU CHAPITRE

- Appréhender les méthodes d'intervention
- Savoir accueillir la parole des victimes et témoins, et les orienter
- Comprendre le processus d'une procédure de signalement
- Maîtriser le traitement des alertes

04

PROGRAMME DU CHAPITRE

1. Introduction
2. Réagir face à des agissements sexistes
3. Réagir face à des faits plus graves et accueillir la parole - Mises en situation
4. Accueillir la parole
5. Signaler des faits de violences sexistes et sexuelles
6. Traiter des faits de violences sexistes et sexuelles
7. Orienter et accompagner
8. Testez vos connaissances
9. Conclusion
10. Sources

04

1. INTRODUCTION

Comment réagir face à des faits de violences sexistes et sexuelles ?

Leur traitement par l'organisation varie selon la gravité des faits.

On distingue deux types de réactions :

1. Une réponse d'ordre managérial pour des faits pouvant être qualifiés d'**agissements sexistes** : si vous en êtes témoin ou que l'on vous en rapporte l'existence.

→ on pourra proposer un rendez-vous à la personne autrice de ces propos pour **poser le cadre** et **rappeler qu'ils sont interdits par le droit du travail** et donner lieu à des sanctions.

2. Une responsabilité de signalement de la situation aux personnes référentes : DRH, direction si l'on vous rapporte des faits plus graves, pouvant être qualifiés de **harcèlement sexuel, d'agression sexuelle ou de viol**.

2. RÉAGIR FACE À DES AGISSEMENTS SEXISTES

Mettons nous en situation avec des études de cas.

La réaction varie en fonction de la gravité des faits.



RÉAGIR FACE À DES AGISSEMENTS SEXISTES

MISE EN SITUATION

Vous arrivez en réunion. Jean-Luc et d'autres collègues sont déjà là. Sandrine entre dans la pièce, elle a l'air crevée. Jean-Luc lui dit : « Dis donc, quelle tête. T'as tes règles ou quoi ? »

QUESTIONS

- À quels types de faits est confrontée Sandrine ?
- Comment pouvez-vous réagir ?

04

RÉPONSE

 Agissement sexiste

Sandrine est victime d'agissement sexiste. Ici, il est de votre responsabilité de réagir face à cette situation afin de reposer le cadre.

Il existe plusieurs façons de réagir :

1. Recadrage bienveillant en public et rappel des règles collectives directement.

Vous pouvez vous appuyer sur le Code du travail pour signifier à Jean-Luc que ce qu'il vient de dire est un agissement sexiste et que ce type de propos est interdit dans le cadre du travail. On lui rappelle qu'il s'agit d'une règle collective comme les autres, qui permet de maintenir un environnement de travail agréable et respectueux. L'avantage de ce type de réaction est que cela permet de rappeler à tout le monde que le sexisme n'est pas toléré dans votre équipe, et de traiter immédiatement le problème.

Si vous ne vous sentez pas capable ou légitime pour le faire, vous pouvez également solliciter l'intervention d'un ou d'une autre collègue ou supérieur·e hiérarchique.

04

2. Recadrage bienveillant en public et rappel des règles collectives en différé

Vous pouvez également aborder la situation de façon individuelle si vous occupez une position d'encadrement en proposant un :

→ Entretien individuel avec Jean-Luc :

De façon bienveillante, vous proposez un rendez-vous à Jean Luc afin de lui rappeler les règles collectives ainsi que le droit du travail et vous lui demandez de ne pas recommencer.

→ Entretien individuel avec Sandrine :

Il est recommandé de proposer un rendez-vous à Sandrine afin de :

- Vérifier qu'elle aille bien et la rassurer sur le fait que le problème a bien été pris en compte et sera traité ;
- Savoir si ce type d'agissement est un acte isolé ou si cela survient fréquemment.

3. Conserver une trace écrite

Vous pouvez garder une trace écrite de votre entretien.

Cela sera utile pour la suite si d'autres faits de ce type se reproduisent.

04

3. RÉAGIR FACE À DES FAITS DE VSS GRAVES

MISE EN SITUATION

Léa vient vous voir pour vous confier qu'elle souhaite démissionner de son poste. En effet, son collègue Max la met mal à l'aise depuis plusieurs semaines. Il est très « lourd » avec elle. Il lui fait souvent des remarques sur son physique en lui disant qu'elle est sexy. Il lui a envoyé plusieurs messages pour lui dire qu'il voulait coucher avec elle.

QUESTIONS

- À quels types de faits est confrontée Léa ?
- Comment pouvez-vous réagir ?

RÉPONSE

Réagir, accueillir, traiter, accompagner

Pauline Chabbert,
Experte genre - Groupe EGAE



04

4. ACCUEILLIR LA PAROLE

Que dire ?

Il y a 4 phrases que l'on peut dire à une personne qui vient vous parler d'une situation de violence sexiste ou sexuelle au travail :

→ « Tu as bien fait de venir m'en parler » ;

→ « Ce que tu me décris est grave et interdit » ;

→ « Ce que tu me décris pourrait être qualifié de harcèlement sexuel » ;

Assurez-vous d'avoir suffisamment d'éléments pour vous autoriser à qualifier les faits.

→ « Je vais t'aider, nous allons le signaler ».

Ainsi, lorsque l'on est confronté·e à des faits graves qui s'apparentent à du harcèlement sexuel, une agression sexuelle ou un viol, il est essentiel de signaler la situation aux **personnes référentes** au sein de l'organisation car cela permettra de traiter la situation.

04

Quelle posture adopter ?

Selon la gravité des faits de violences sexuelles et sexistes subis, la personne sera dissociée de ce qu'elle aura vécu. Son absence d'émotion apparente fait que le processus d'empathie chez ses interlocuteurs ne sera pas activé. Ainsi, cet état dissociatif suscite fréquemment chez l'entourage et les professionnels indifférence, jugements négatifs voire rejet et maltraitance.

→ **Accordez foi en la parole de la personne** : sans la mettre en doute, sans minimiser ni banaliser les faits, sans faire de leçons de morale, en considérant la réalité objective des faits.

→ **Tenez compte des troubles de la mémoire, de la confusion et du sentiment d'irréalité liés aux symptômes dissociatifs**, de l'angoisse et de la souffrance psychique qui rendent l'énoncé des faits particulièrement difficiles pour la victime, voire impossible, ou au contraire qui rendent le récit dénué de tout affect, froid, très distancié ou anodin.

04

→ **Offrez un climat de bienveillance, de confiance, d'authenticité, d'empathie et de sécurité.** Dans un lieu calme sécurisant, sans allées et venues, ne pas soumettre la personne à un interrogatoire, ne pas lui extorquer des faits, éviter les "pourquoi ?", respecter le temps de la personne, soutenir son discours en le reformulant.

→ **Veillez à utiliser un vocabulaire et des expressions adaptés**

- Éviter les expressions comme «se faire violer»,
- N'utilisez pas de termes à connotation affective pour nommer les personnes agressives : ton ami, etc....
- Employer, dans la mesure du possible des termes relevant du registre de l'agression et non de la relation sexuelle (éviter «rapports», «fellation », «caresses», parler de viols, de pénétration buccale, anale, d'actes imposés)

→ **Ne jugez pas les comportements et les attitudes de la victime** qui peuvent être très paradoxaux : pas de leçon de morale, pas de « moi à votre place, j'aurais...», « vous auriez dû...», pas de questions centrées sur l'attitude de la personne agressée, pas de « mais pourquoi vous avez fait...»

04

5. SIGNALER DES FAITS DE VIOLENCES SEXISTES ET SEXUELLES

Un signalement peut être réalisé par mail, par téléphone ou lors d'un entretien. Il est possible de l'adresser à une personne référente sur les violences sexistes et sexuelles, à la personne responsable des ressources humaines ou auprès d'une cellule d'écoute et de signalement au sein de la structure.

Les dispositifs sont différents en fonction des organisations. Il existe souvent des canaux distincts pour signaler des faits de violences sexistes et sexuelles entre personnes salariées de l'organisation ou impliquant des populations cibles (mécanismes d'EAS).

Dans les cas où le signalement ne serait pas traité par l'ONG, il est possible de saisir un syndicat, une autorité judiciaire ou un organisme comme le Défenseur des droits. En dernier ressort, il est également possible d'alerter les médias.

04

Un exemple de chaîne d'alerte mise en place au sein de CARE France en direction des personnes salariées de l'organisation

ENTRETIEN AVEC LUDOVICA ANEDDA, CHARGÉE DE PLAIDOYER ET EXPERTE GENRE DE CARE FRANCE



Au sein de CARE France, en 2016, un dispositif de prévention et de traitement des violences sexistes et sexuelles a été développé sous forme de chaîne d'alerte, qui couvre les personnes salariées du siège. **Il existe des adaptations possibles pour les bureaux pays accompagnés par CARE France avec des outils et un accompagnement spécifique,** afin qu'ils puissent développer leur dispositif et leur chaîne d'alerte interne, en tenant compte des cadres légaux propres à chaque pays.

Un document Excel, accessible à tous et à toutes permet de rappeler les différentes définitions légales afin de permettre aux personnes victimes ou témoins de qualifier les faits et de connaître la marche à suivre en fonction de la gravité des faits.

04

La liste des personnes ressources en interne est mise à disposition ainsi que la liste des pièces nécessaires pour constituer un dossier en vue du lancement d'une enquête interne.

Deux personnes référentes au sein de CARE France ont été nommées au sein de la DRH (aussi point focal PSEA) et du Comité social et économique (CSE) - personnes représentantes du personnel. Leur mission consiste à recueillir la parole de personnes victimes et témoins de violences sexistes et sexuelles dans le cadre du travail, et, de les accompagner tout au long de la procédure de traitement de la situation. Il est également possible de faire un signalement directement auprès de la plateforme d'alerte de CARE international dans le cadre de la politique PSEA de l'organisation.

Des formations obligatoires sont organisées chaque année en direction de l'équipe salariée afin de sensibiliser l'équipe au sexisme et aux agissements sexistes de manière plus générale, de rappeler « la chaîne d'alerte », et de présenter la politique de prévention des violences sexistes et sexuelles.

04

La politique PSEA

ENTRETIEN OLGA BAUTISTA COSA - RÉFÉRENTE GENRE AU SEIN DE LA DIRECTION SANTÉ ET PLAIDOYER MÉDECINS DU MONDE FRANCE



Au sein de Médecins du Monde France la mise en place d'une politique de PSEA est strictement lié à sa Politique en matière de Genre, avec pour objectif d'intégrer une approche genre dans tous les aspects du fonctionnement et de l'organisation interne de l'association.

Il existe une boîte mail de signalement, l'adresse abuse@..., qui est gérée par la DRH et la direction de l'ONG. Cette boîte mail est générale et reçoit toutes les plaintes quel que soit le type de faits de façon indifférenciée. En 2019, un travail a été entamé en interne pour mieux structurer ce mail et faire des politiques différenciées en fonction de chaque problématique. La création de la politique de PSEA a été menée par un groupe de travail paritaire créé spécialement à cet effet et dont le travail a duré environ un an.

Une fois la politique actée, tout **un travail de promotion a été développé** autour de celle-ci. Des affiches ont été réalisées et distribuées aux personnes manageuses et cheffes de missions pour être mises dans tous les locaux, ainsi que des modules d'animation

04

avec des guides et des supports de formation. Actuellement, un pool de formatrices et de formateurs sur la thématique de la PSEA et sur le traitement des signalements a été créé, et dans chaque département se trouve une personne point focal du pool chargée de porter ces questions au sein de leur département respectif.

Le mail abuse a également subi plusieurs modifications positives et contient à présent des catégories mieux définies en fonction du type de faits signalés. De plus, les abus sexuels y sont désormais clairement différenciés de l'exploitation sexuelle.

Il est également prévu de mettre en place **un e-learning concernant la PSEA** qui sera accessible à tout le personnel. De plus, un recrutement est en cours pour une personne référente chargée de gérer tout ce qui en lien avec la politique de PSEA qui sera rattachée au service RH.

Enfin, toutes ces dispositions concernent autant les personnes salariées que les bénévoles de l'association. Elles sont également ouvertes aux usagers et usagères des services mis en place par MdM-Fr. Les organisations partenaires sont également informées de ces politiques et procédures internes, et l'ONG vérifie qu'elles adoptent en interne des mécanismes similaires.

04

6. TRAITER DES FAITS DE VIOLENCES SEXISTES ET SEXUELLES

Pour traiter des situations de violences sexistes et sexuelles au travail, il existe 3 types de procédures. Elles sont indépendantes les unes des autres.

- **La procédure disciplinaire** : elle dépend de l'employeur. Elle est déclenchée par un signalement interne qui donne lieu à une enquête interne disciplinaire réalisée par l'employeur directement ou par un cabinet associé. A l'issue du rapport d'enquête, la direction pourra prendre des sanctions disciplinaires, telles que l'avertissement, la mise à pied ou le licenciement. Les sanctions doivent être proportionnées à la gravité des faits.
- **La procédure pénale** : elle est déclenchée par la victime qui va porter plainte au commissariat, ce qui va déclencher une enquête de justice et des sanctions pénales. L'ONG peut l'accompagner mais elle n'a pas l'obligation de le faire.
- **La procédure civile** : elle peut être déclenchée par la victime si l'ONG ne traite pas le signalement. Elle portera plainte aux prud'hommes contre son employeur pour ne pas l'avoir protégée face à une situation de violences sexistes et sexuelles. Cette procédure pourra donner lieu à des dommages et intérêts.

04

QUELLE PROCÉDURE ?	COMMENT LA DÉCLENCHER ?	AUPRÈS DE QUI ?	QUI MÈNE LA PROCÉDURE ?	QUI EST MIS EN CAUSE ?
Procédure disciplinaire	Signalement	Service RH Cellule interne	Employeur	Personne autrice des violences sexistes et sexuelles
Procédure pénale	Plainte	Commissariat Gendarmerie	Procureur	Personne autrice des violences sexistes et sexuelles
Procédure civile (travail)	Recours	Prud'hommes	Victime	Employeur

04

La procédure disciplinaire est celle qui dépend de l'employeur. Elle se déclenche dès réception d'un signalement auprès des personnes référentes. En effet, lorsque des faits de violences sexistes et sexuelles sont signalés, l'ONG devra mettre en place des actions pour :

- 1. Faire cesser les faits et protéger la victime**
- 2. Qualifier les faits grâce à une enquête disciplinaire**
- 3. Sanctionner la personne autrice**

04

1. Faire cesser les faits et protéger la victime

Il s'agit de mettre en place des mesures de protection afin de s'assurer que la victime est en sécurité et ne sera plus confrontée à la personne mise en cause.

Ces mesures peuvent prendre diverses formes : éloignement de la personne mise en cause le temps de l'enquête, mise à pied conservatoire par exemple ou rapatriement en France si les faits ont lieu à l'étranger.

04

2. Qualifier les faits grâce à une enquête interne

L'enquête interne sera déclenchée pour des faits graves s'apparentant à du harcèlement sexuel, une agression sexuelle ou un viol. **Elle doit être neutre et impartiale. Elle est également confidentielle.**

Elle est conduite par la direction des ressources humaines ou par des personnes expertes extérieures à l'organisation.

Les enquêteurs et enquêtrices peuvent être issues d'horizon très divers. Il est essentiel qu'ils et elles aient une solide expérience en conduite d'entretiens - même dans le cadre d'autres activités (personne experte en ressources humaines, coach, ...). Ils et elles doivent avoir une connaissance approfondie des politiques de l'organisation en matière de ressources humaines et de protection des personnes face aux VSS.

L'objectif de cette enquête est de **qualifier les faits** à l'aune des témoignages de la ou des victimes, de la personne mise en cause et des personnes témoins directes et indirectes. Les entretiens donnent lieu à un rapport d'enquête qui permet de qualifier les faits. Sur cette base la direction proposera une sanction disciplinaire.

04

Les étapes de l'enquête sont les suivantes :

- **Information de la personne mise en cause** : la personne mise en cause doit être informée officiellement qu'une enquête est déclenchée pour des faits qui lui sont reprochés. En effet, elle a droit à un procès équitable ;
- **Convocation des personnes victimes, témoins directs et indirects et des personnes mises en cause** : on propose un entretien permettant de collecter des informations sur les faits ;
- **Entretiens individuels** : ils sont conduits de façon individuelle par les personnes en charge de l'enquête ;
- **Validation et signature des comptes rendus** : chaque personne qui témoigne doit relire, valider et signer son témoignage ;
- **Rédaction du rapport d'enquête** : les personnes en charge de l'enquête rédigent un rapport qui permet de qualifier les faits de façon juridique, elles transmettent ensuite le rapport à la direction.

04

3. Sanctionner la personne autrice de violences sexistes et sexuelles

Au regard du rapport d'enquête et de la qualification des faits, la direction de l'ONG pourra décider de prendre une sanction disciplinaire. Le droit du travail indique que la sanction doit être « motivée » et « proportionnée à la gravité des faits ».

Dans le cas où la personne mise en cause dépend d'une structure partenaire, l'ONG pourra exiger du partenaire qu'il coopère lors de l'enquête et que la personne autrice soit sanctionnée, si les faits sont vérifiés.

Les sanctions possibles sont :

- **Pour des personnes salariées** : avertissement, blâme, mise à pied de 3 jours à 2 ans ou licenciement ;
- **Pour des personnes bénévoles** : résiliation de l'adhésion à l'association ;
- **Pour des partenaires** : sanction de la personne autrice par la structure partenaire directement, demandes de mesures complémentaires de la part de l'ONG à l'encontre du partenaire, en s'appuyant sur le règlement intérieur (ex : instauration d'une politique de prévention et de traitement systématique des violences), arrêt de la collaboration dans le cas où le partenaire se montre peu coopératif.

04

7. ORIENTER et ACCOMPAGNER

Quelques pistes d'action

- **Savoir reconnaître les troubles psychotraumatiques pour orienter la victime vers une prise en charge spécialisée**, même si la victime n'est pas prête à consulter un psychiatre ou un psychologue, il faut lui donner des adresses et lui dire que ses symptômes peuvent être traités efficacement, la démarche peut prendre du temps ;
- **Mettre en place une aide sociale, associative et judiciaire** : assistante sociale, médecin du travail, inspecteur du travail ;
- **Assurer la continuité des soins et de la prise en charge** : aider à prendre des rendez-vous, à passer des appels téléphoniques, soutenir lors des démarches administratives et judiciaires.

04

8. CONCLUSION

Dans ce chapitre nous avons vu comment réagir face à des faits de violences sexistes et sexuelles et quelle posture adopter pour accueillir la parole des personnes victimes.

Nous avons également abordé les procédures de signalements et le traitement par l'organisation de ces faits. En fonction de la gravité de la situation, le traitement proposé ne sera pas le même. Si l'on est confronté à un agissement sexiste, une réponse managériale pourra permettre de reposer le cadre en rappelant que ce type de comportement est interdit par le droit du travail et peut conduire à la prise de sanctions disciplinaires. Si l'on est confronté à une situation qui s'apparente à du harcèlement sexuel, une agression sexuelle ou un viol, on réalisera un signalement auprès des personnes référentes et l'employeur devra déclencher une enquête interne, vérifier les faits et prendre une sanction disciplinaire.

Il est important que l'ONG puisse accompagner les personnes dans leur reconstruction et les orienter à la fois vers des aides psychologiques et judiciaires.

04

9. TESTEZ VOS CONNAISSANCES



À VOUS DE JOUER !

 <https://formdivers.typeform.com/to/EWLAsgJD>

10. SOURCES

TEXTES DE LOI

Code du travail et Code pénal français

 <https://www.legifrance.gouv.fr/>

Cour de cassation, civile, Chambre sociale, 23 mars 2017

 <https://www.legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000034277987/>

EXEMPLES DE POLITIQUES PSEA

L'exemple de Terre des Hommes Suisse

 https://www.tdh.ch/sites/default/files/peas_fr.pdf

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

Guide des pratiques exemplaires Mécanisme communautaire
de plainte interorganisations

 https://publications.iom.int/system/files/pdf/best_practice_guide_fr.pdf?language=es

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES (SUITE)

Guider les équipes de direction, dans les sièges sociaux et sur le terrain

 https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2020/11/PSEA_operational_manual_French.pdf

INVESTIGATIONS DANS LA SOLIDARITÉ INTERNATIONALE

Etat des lieux : une prise de conscience collective - Enquête Humanitalents

 https://humanitalents.com/wp-content/uploads/2019/06/SHEA_prise_conscience_collective_Humanitalents_rapport_integral.pdf

Guide pratique sur la réception et l'investigation en matière de VSS - CHS Alliance

 <https://www.chsalliance.org/get-support/pseah/>

ACCOMPAGNER

Mémoire traumatique

 <https://www.memoiretraumatique.org/>

Institut de Victimologie et centre du Psychotrauma

 <https://www.cpiv.org/>

04



**Avec le soutien de
l'Union Européenne**