

HISTOIRE DE MADAME O...

VIOLENCES ET TRAVAIL

INTÉRÊT DU PARCOURS COORDONNÉ

Karyne CHABERT

Extrait de mémoire / Diplôme inter-universitaire Psychotraumatisme et Victimologie.

Expérience du réseau régional Souffrance et travail.

Récit construit à partir de plusieurs entretiens, consultations, échanges téléphoniques, échanges de courriel sur une période de décembre 2021 à juillet 2022. Il a été enrichi d'éléments issus d'échanges réguliers avec d'autres professionnels notamment le collègue juriste qui a participé activement à l'accompagnement.

Je reçois pour la première fois M^{me} O... en décembre, notre entretien dure deux heures trente. M^{me} O..., 43 ans, s'adresse au Réseau souffrance et travail sur les conseils de l'inspecteur du travail.

Elle se présente en retard au rendez-vous, agitée, me précisant qu'elle a eu des problèmes de circulation. Malgré l'affolement, elle est disposée à expliquer sa situation car « elle a besoin d'aide ». Elle est suivie par son médecin traitant et un psychologue. Elle est en arrêt de travail depuis deux mois mais « ne supporte pas cette situation », et « n'arrête pas de penser à ce qu'il s'est passé ».

M^{me} O... travaille en hôtellerie-restauration, dans un établissement prestigieux de la région. Elle est en France depuis 2004. Elle est arrivée après avoir travaillé dans son pays natal, sur le continent africain, comme serveuse en restauration, puis en boulangerie. Elle a fait du mannequinat dans la même période.

En 2004, elle rejoint son frère en France puis part en Espagne du fait du non renouvellement de son titre de séjour français. Elle travaille comme serveuse dans un bar en Espagne, et rencontre celui qui va devenir le

père de ses deux enfants et avec qui elle va revenir en France.

Même si son mari travaille, M^{me} O... tient à retrouver un emploi. Elle doit envoyer de l'argent à sa mère pour que celle-ci puisse élever son premier enfant, une fille qu'elle a eu au pays. Elle fait d'abord des ménages au consulat puis est recommandée par le consulat à cet établissement pour faire des extras : plonge, petits déjeuners, service. En 2007, au regard de la satisfaction de nombreux clients (M^{me} O... se décrit comme dévouée, serviable, agréable, compréhensive, souriante, « C'est ma nature » me dira-t-elle, « Je n'y peux rien »), elle obtient un CDI. Elle est affectée à la brasserie en service du midi ou du soir. Elle apprécie particulièrement le contact avec les clients, une clientèle fidèle, exigeante mais qui fait preuve de reconnaissance la plupart du temps.

Sur ce point, M^{me} O... précise les choses : « Il n'y a jamais eu d'ambiguïté dans mes relations avec les clients, souvent des hommes d'affaires qui voyagent seuls. Et quand il peut y en avoir, je sais bien comment m'y prendre pour les remettre à leur place et ne pas laisser le

doute s'installer ». Elle ne compte pas ses heures. Elle s'efforce d'être à l'écoute des besoins et « se remet en question pour améliorer sa pratique au fil du temps ». Elle estime que ce sont ses valeurs familiales et traditionnelles qui l'aident dans cette démarche.

Elle fait face, dans cette longue période, à des agressions permanentes de ses collègues et du second de cuisine : « *J'étais la seule africaine dans l'établissement... Ils avaient tous fait des grandes écoles d'hôtellerie et pas moi...* ». M^{me} O... a souvent pleuré. Elle a été dénigrée par ses collègues, mise à l'écart, fait l'objet de brimades, d'attaques à connotation raciste. Elle me rapporte, non sans honte, avoir été la cible « de paroles très dures » comme par exemple « remonte dans ton cocotier ». Elle était systématiquement affectée « au sale boulot » (les sols, la serpillère, le gros nettoyage). Elle ne parle pas de ses difficultés professionnelles à son conjoint par peur qu'il lui demande de quitter son emploi. Elle ne pourrait alors plus envoyer d'argent à sa fille. Malgré cette violence subie au quotidien, elle garde espoir, obtient le soutien d'une collègue d'origine étrangère qui, elle aussi, a souffert de propos et actes de discrimination raciale.

Un évènement va précipiter la suite de sa carrière. Alors que le second profite de son passage en cuisine pour l'insulter et la bousculer une fois de plus, elle attrape une bouteille, hurle, et le menace violemment. Le lendemain, elle est convoquée par le directeur, mais soutenue par le responsable de salle, elle obtient de pouvoir s'expliquer, et un rappel à l'ordre est adressé par la direction au second. À partir de cet évènement, le climat va s'apaiser, les collègues ne vont plus chercher à lui faire du mal. « *Ils ont appris à me connaître et ils respectaient enfin mon travail* ». Peu après, elle obtient le poste de chef de rang.

En 2008, elle fait les démarches pour faire venir sa grande fille avec elle. Elle est heureuse de cette décision mais l'équilibre familial en est très perturbé. Elle divorce en 2011 alors qu'elle est enceinte de son troisième enfant, « *Mon conjoint n'a pas su faire avec elle et n'a pas accepté sa présence...* » me dira-t-elle.

Elle demande alors à son employeur un aménagement d'horaires pour éviter de faire le service du soir (pour pouvoir s'occuper de ses enfants) mais la hiérarchie ne veut rien entendre. Elle se souvient avoir laissé ses enfants dans la voiture devant l'hôtel. Parfois, c'est la lingère qui les prenait en charge. Pendant une période, M^{me} O... a dû envoyer ses enfants chez un frère à Paris car elle n'avait plus de logement. Elle dormait dans la voiture, prenait la douche discrètement à l'hôtel. Parfois, un collègue l'autorisait à dormir dans une chambre libre de l'hôtel.

En 2014, elle retrouve un logement et récupère ses enfants. Elle demande alors à changer de poste pour le service du petit déjeuner qu'elle obtient mais ne signe pas d'avenant à son contrat de travail. La grande fille s'occupe des plus petits le matin et elle espère être disponible le soir pour eux. Mais rapidement, on lui impose le *room service* du soir en remplacement de collègues absents. Les emplois du temps changent sans arrêt, souvent le vendredi soir pour la semaine suivante. « *C'était contraignant, même si je me reposais beaucoup sur ma grande fille... certains collègues ne travaillaient jamais le week-end et n'avaient pas autant de changement de planning... ma hiérarchie savait que j'étais seule avec des enfants petits et elle persistait à me mettre en difficulté...* »

Avec une collègue M^{me} N..., elle aussi malmenée par l'organisation et les horaires de travail, elles alertent le directeur qui leur propose le service des « prestations » à l'occasion de grands évènements. Elles « montent » alors à la brasserie du dernier étage, plus prestigieuse, où sont reçus des personnalités et autres VIP. M^{me} O... apprécie la complicité et la complémentarité dans le travail avec sa collègue. Elles ont alors à travailler au contact d'un chef renommé, un chef « *pas méchant mais qui ne sait pas gérer son stress* » comme me le dira M^{me} O..., c'est-à-dire autoritaire, colérique, d'humour labile.

Ce chef a rapidement su apprécier le travail des deux jeunes femmes, il les félicite souvent (les clients faisaient souvent des commentaires agréables) et petit à petit, le chef a proposé aux deux collègues de prendre une collation après le service, il prenait le temps de discuter, plaisantait. Quelquefois, il mettait discrètement un billet dans la poche de manteau de M^{me} O... qui ne s'est pas inquiétée de ce geste, compris comme un remerciement et un encouragement en réponse à son dévouement. M^{me} O... ne s'est pas rendu compte « qu'il s'intéressait à elle » ; son comportement a changé, comme s'il devenait jaloux. Il surveillait les discussions avec les clients, ne supportait pas que M^{me} O... prenne des jours de congés, questionnait les collègues sur ses activités hors travail... Il devenait très agressif au moment de ses retours de congés, menaçant, insultant. Elle explique comment, un jour où elle avait oublié sa tenue de travail et emprunté une autre tenue provisoire avant le service, il l'insulte violemment : « *La prostitution c'est de l'autre côté* », parce qu'on apercevait son haut en dentelle sous sa veste. À plusieurs reprises, il tente de prendre des photos de ses dessous. La direction intervient suite à une altercation devant témoin. « *Il ne pouvait pas nier* ». Le directeur impose des excuses. Mais le chef laisse planer le doute sur les relations entretenues avec M^{me} O... alors que celle-ci a

toujours nié avoir eu une relation intime avec lui. Pour elle, il s'agit bien d'une relation de travail, ponctuée parfois par quelques moments amicaux, toujours en présence de sa collègue M^{me} N...

Pendant le confinement, le chef obtient le numéro de téléphone de M^{me} O... « pour prendre de ses nouvelles » ce qu'il fait régulièrement mais lui demande de ne pas l'appeler « pour ne pas inquiéter sa femme ».

À la reprise d'activité, M^{me} O... change à nouveau de poste pour un poste de service en brasserie le midi. Le chef reprend sa surveillance excessive et ses directives injustes ou excessives comme faire les pieds des tables quelques minutes avant le service alors que M^{me} O... est déjà surchargée de travail.

En septembre, M^{me} O... rentre au pays pour les obsèques de sa sœur. À son retour, M^{me} O... n'est pas très bien et le chef redouble d'agressivité envers elle : remarques désobligeantes, reproches, ordres inappropriés, tentatives de sabotage du travail effectué... D'autres filles semblent subir les fluctuations d'humeur et la colère mais M^{me} O..., comme souvent, est particulièrement visée. M^{me} O... décide d'enregistrer ce qu'il se passe pendant le service et d'en informer la responsable ressources humaines. Celle-ci ne semble pas surprise et s'inquiète de savoir si le chef est au courant des enregistrements qui le concernent.

À partir de cette période, M^{me} O... va mettre en place des conduites d'évitement pour limiter la confrontation avec le chef. Mais alors qu'un jour elle remonte en salle car elle a oublié son téléphone, elle le trouve dans la salle et s'aperçoit que des verres ont été cassés sur la table. Le suspectant de sabotage pour lui nuire, elle s'apprête à faire une photo mais il balaie sa main et son bras violemment, la pousse, jette le téléphone, l'insulte et la menace. M^{me} O... est sous le choc et explique comment elle rentre à domicile de manière automatique et comment le lendemain, son corps a refusé de prendre le chemin du travail. Elle a gardé des hématomes plusieurs jours après cette agression.

M^{me} O... est en arrêt depuis cette date. Sur les conseils du médecin traitant et du médecin du travail elle a déclaré un accident de travail. Elle est très affectée de devoir « être mise à l'écart du travail ». Elle pense sans arrêt aux événements du travail, ne peut plus passer dans le quartier de son lieu de travail. Elle dort très mal, ne s'intéresse plus à rien. Sa fille, qui maintenant n'habite plus à la maison lui fait remarquer qu'elle ne prend plus soin d'elle. Elle s'occupe de ses garçons de manière détachée et automatique. « *Ce n'est pas maintenant qu'ils ont besoin de moi, ils sont grands* » - 10 et 15 ans. « *C'est un grand vide dans ma vie* » me dira-t-elle. Elle

se pose beaucoup de question sur les raisons qui l'ont conduite à en être arrivée là. Elle se sent coupable « *Je n'ai pas vu qu'il s'intéressait à moi.* » M^{me} O... a toujours « tout accepté », a du mal à comprendre qu'il ait pu trahir sa confiance et vit cet arrêt comme une injustice majeure au regard de son investissement professionnel, d'autant qu'elle n'a jamais eu de reproche sur la qualité de son travail. Après dix jours d'arrêt et devant l'absence de nouvelles de la part de son employeur, elle a finalement décidé de déposer une plainte. « *Pour moi, mais surtout pour les autres qui subissent aussi.* »

Elle est bien accompagnée par le médecin du travail et son médecin traitant. L'inspecteur du travail a prévu de la rencontrer prochainement. Elle n'est pas inquiète de cette rencontre. Bien qu'elle soit très affectée, « elle se sent de tout expliquer aux autorités », cela va enfin être possible.

Le juriste de notre structure est en contact avec elle. En complément d'une écoute rassurante et bienveillante, il réexplique les démarches, la chronologie des événements à venir, les possibilités d'agir... il l'oriente vers un avocat pour l'assister dans ses démarches en particulier judiciaires. Nous convenons de nous revoir le mois suivant.

En janvier, M^{me} O... se présente à notre deuxième rendez-vous à l'heure. Elle vient de déjeuner avec des collègues pour la première fois depuis son arrêt. Elle est restée en contact avec M^{me} N..., et avec une ou deux autres collègues en qui elle a confiance. « *Les autres, certains demandent des nouvelles mais je ne sais pas trop ce qu'ils veulent en faire...* », alors elle se tient à distance.

Elle n'a pas encore rencontré l'inspecteur du travail mais le rendez est fixé pour dans dix jours. Elle a fait une demande de reprise mais la DRH a refusé « compte tenu du contexte ». L'entreprise a proposé un licenciement dans le cadre d'un plan de départ volontaire mais l'inspection du travail s'y serait opposée.

Le médecin du travail a été sollicité et lui a confirmé qu'elle ne pouvait pas reprendre le travail au regard de son état de santé et des conditions de travail insuffisamment sécurisées. Ils ont même pu évoquer la possibilité de ne pas y retourner ce qui était inconcevable pour elle il y a quelques semaines. « *Il faut que je fasse le deuil.* »

M^{me} O... a arrêté les antidépresseurs du fait d'effets secondaires. Elle a toujours besoin d'anxiolytiques, notamment pour dormir.

M^{me} O... me confie qu'elle vient de recevoir pour la vingt-huitième fois, une convocation au Tribunal des af-

faïres familiales. Son ex-conjoint, qui n'aurait pas accepté qu'elle obtienne la garde de leurs enfants, demande à nouveau une révision de la pension alimentaire.

M^{me} O... n'a pas pu « refaire sa vie », son travail, ses enfants, il n'y a ni place ni envie pour autre chose.

Nous évoquons à nouveau son parcours professionnel, son adaptabilité, ses compétences acquises au fil du temps, ses « aptitudes » relationnelles au contact de la clientèle, bases solides sur lesquelles elle aurait la possibilité de s'appuyer si elle devait envisager un autre poste. M^{me} O... a encore des difficultés à s'imaginer dans un autre établissement. « Ça fait 17 ans que je suis là, je ne sais pas si je pourrais travailler ailleurs... »

Nous nous assurons que M^{me} O... a des rendez-vous programmés avec le médecin traitant (pour les soins et la prolongation de l'arrêt de travail), avec le médecin du travail pour la suite de la procédure, avec le psychologue. Le juriste prend des nouvelles régulièrement. Elle est informée de la possibilité de reprendre contact si nécessaire.

Je la revois deux mois plus tard à sa demande, en mars. Elle dit aller mieux. Le sommeil est meilleur. Elle a repris l'antidépresseur que son médecin avait prescrit et qu'elle avait arrêté contre l'avis médical. L'humeur semble améliorée. Il persiste des troubles anxieux mais M^{me} O... pleure moins souvent. Elle sait qu'elle ne pourra pas reprendre le travail sur son poste antérieur. Elle a pu prendre des décisions comme celle d'accepter le plan de départ volontaire proposé par son entreprise, finalement plus avantageux si elle doit quitter d'entreprise. Elle envisage de faire une formation d'accueil/secrétariat, peut-être pour changer de métier.

Elle donne des nouvelles régulièrement sur l'avancée des procédures juridique. En avril, elle nous transmet (le juriste et moi) ce message qui témoigne de sa déception :

« Je me permets de vous transférer la conclusion de l'inspection du travail concernant mon litige à un haut gradé de mon entreprise X.

Avec tout ce que j'ai subit aujourd'hui avec les preuves en vidéo et des appels et messages hors heures de travail le témoignage des collaborateurs sur site. La réponse à mon agression n'est rien d'autres que insuffisant.

On nous demande toujours de demander de l'aide et de se diriger vers les institutions abilités à vous rendre justice. Aujourd'hui j'ai le sentiment d'être une victime de plus à devoir vivre avec cette injuste et de se reconstruire où de mettre fin à ce chagrin qui avec cette lettre me met encore plus dans le mal.

Les plus faibles doivent toujours vivent avec une culpabilité à ce dire.

J'ai vraiment perdu mon temps demande de l'aide pour à la fin qu'on te dise en gros il y à des personnes qui vivent des situations pires que la tienne.

Je suis en colère 😡😡😡😡

Je m'excuser pour mes mots. »

Nous reprenons contact par téléphone, à nouveau un long entretien.

La décision de l'inspection du travail n'est pas à la hauteur de ses espérances, les faits de harcèlement sexuel ne sont pas reconnus. L'enquête réalisée auprès du collectif et de la hiérarchie mettrait en évidence des éléments contradictoires. Cependant, l'inspection du travail atteste de conditions de travail dégradées par l'attitude du responsable à l'égard d'autres salariés, de propos et agissements portant atteinte à la dignité des personnes. Des mesures de réduction des risques sont exigées. Des sanctions auraient été prises à l'égard de l'auteur des faits par l'employeur. L'inspection du travail exige une démarche de prévention active pour préserver les salariés à l'avenir.

Nous tentons de comprendre ensemble pourquoi un tel niveau de colère et ce que cela signifie.

M^{me} O... estime avoir pris des risques en dénonçant les agissements de son collègue, elle a été très affectée et a perdu son emploi. Le sentiment d'injustice est majeur. Cet épisode réactive la rumination et les pensées envahissantes.

Plusieurs entretiens cliniques et avec le juriste sont nécessaires pour apaiser la réactivation du sentiment de colère et d'injustice de M^{me} O...

La procédure judiciaire est en cours. M^{me} O... va démarrer sa formation.

Nous prenons à nouveau contact en juillet, M^{me} O... va mieux, le moral est meilleur même s'il persiste des épisodes de découragement et des pensées envahissantes, en particulier lorsqu'elle est seule. Elle a démarré sa formation d'accueil/secrétariat avec plaisir et intérêt. En parallèle, elle continue à faire des « extra » pour se rassurer sur le fait qu'elle est toujours capable, qu'elle peut exercer avec la même passion. Elle parle de belles rencontres, essentielles pour elle, et de reconnaissance de la part de ses nouveaux employeurs ou de ses clients.

Elle raconte qu'une ancienne cliente a cherché à la joindre pour avoir de ces nouvelles. Ce geste l'a beaucoup touchée. Tout ceci participe à sa reconstruction.

Sur le plan juridique, elle est très soutenue : son avocate est en cours de négociation pour éviter un jugement prudhommal. Cette réparation symbolique, elle y tient, s'y agrippe comme la dernière bouée qui lui permettrait de rejoindre le rivage. Elle se justifie « *mon employeur aurait dû protéger ses salariés* ». Il lui est inconcevable que l'agresseur reste dans l'impunité et continue de sévir, même ailleurs. Elle raconte alors pour la première fois comment, elle et sa collègue, ont

intercepté une collègue en pleurs qui cherchait l'accès au toit terrasse de l'immeuble (habituellement fermé), dans un moment de désespoir. « *Je ne sais pas ce qu'elle aurait pu faire si nous n'avions pas été là...* ». La peur et la mort sont exprimées là en mots, pour la toute première fois.

L'heure de l'apaisement n'est pas encore là. La route sera longue.