



Syndicat

cftc-csfv

Fédération des Syndicats Commerce,
Services et Force de Vente

**Ensemble contre les
violences au travail !**



Petit Guide Bleu

Sommaire

1 - La violence et le harcèlement en entreprise, comment les reconnaître ?

2 - Je suis victime, que faire ?

3 - Je suis témoin, que faire ?

4 - Accueillir la parole de façon bienveillante

5 - Contacts utiles

6 - Pour les adhérents CFTC



1 - La violence et le harcèlement en entreprise, comment les reconnaître ?

Dans le monde professionnel, les violences au travail peuvent prendre de nombreuses formes, notamment physiques, sexistes, sexuelles, et psychologiques. Ces actes sont inacceptables et ont des répercussions profondes sur la santé et le bien-être des personnes. Ce guide est conçu pour aider les collègues et les responsables syndicaux à comprendre comment accueillir et soutenir efficacement les personnes victimes de telles violences.

- Violences physiques : Coups, agressions ou tout acte physique menaçant la sécurité d'une personne.
- Violences sexistes et sexuelles : Comportements ou remarques déplacées, harcèlement, et agressions à caractère sexuel.
- Violences psychologiques : Intimidation, manipulation, et harcèlement moral.

Les personnes qui subissent ce genre d'agissement changent parfois de comportement, ont une baisse de productivité, sont isolées socialement ou ont des signes de stress et d'anxiété.

En cas de doute sur une situation n'hésitez pas à vous référer à notre harcèlomètre ou à prendre contact avec votre représentant CFTC

2 - Je suis victime, que faire ?

Si vous êtes victime d'une agression ou de harcèlement, il est important de ne pas rester silencieux et de ne pas rester seul face à la situation.

- **Documentez les incidents** : Notez les dates, heures, lieux, descriptions des faits et témoins éventuels.
- **Cherchez du soutien** : Parlez-en à un collègue de confiance, un représentant syndical ou un membre des ressources humaines.
- **Consultez les politiques internes** : Informez-vous sur les procédures de plainte de votre entreprise.
- **Signalez les faits** : Déposez une plainte formelle auprès de votre employeur ou des autorités compétentes si nécessaire.
- **Considérez une aide externe** : Contactez des organismes spécialisés, comme des associations de défense des droits des travailleurs ou des services juridiques. Si vous en ressentez le besoin n'hésitez pas à faire appel à une aide psychologique !



3 - Je suis témoin, que faire ?

Si vous êtes témoin d'une agression ou de harcèlement, votre rôle est crucial pour soutenir la victime et contribuer à un environnement de travail sain. Voici comment agir :

- **Écoutez et soutenez** : Accueillez la parole de la victime avec empathie et sans jugement. Assurez-lui qu'elle n'est pas seule.



Sur la page suivante vous trouverez quelques conseils pour accueillir la parole dans de bonnes conditions

- **Documentez** : Notez ce que vous avez observé et proposez de témoigner si la victime décide de porter plainte.
- **Intervenez si possible** : Si la situation le permet, essayez d'intervenir pour arrêter l'agression ou le harcèlement.
- **Signalez l'incident** : Encouragez la victime à signaler les faits et faites de même si vous en avez la possibilité.



4 - Accueillir la parole de façon bienveillante

A FAIRE :

Mettez en avant le courage dont la personne fait preuve pour en parler et le fait qu'elle a eu raison de le faire.

Déculpabilisez la victime en lui disant qu'aucune attitude de sa part ne justifie les violences subies et que l'agresseur est le seul responsable.

Il est possible que la victime minimise les faits. Mettez des mots sur ce qu'elle a vécu et dites-lui que ce qu'elle a vécu n'est pas normal, qu'il s'agit de violence et que c'est interdit par la loi.

Soyez attentifs à ses besoins. Si elle a peur ou ne souhaite pas porter plainte **respectez son choix !**

Vous pouvez lui proposer de rédiger ce qu'elle vous a relaté. Le jour où elle souhaitera déposer plainte, ce témoignage s'ajoutera à d'autres éléments de preuve.

Si elle souhaite déposer plainte vous pouvez lui proposer de l'accompagner dans cette démarche auprès des autorités compétentes

À ÉVITER :

Ne remettez pas en cause son récit, ne cherchez pas à atténuer la responsabilité de l'agresseur. Il est important que la victime se sente crue et soutenue.

Ne jugez pas les choix et le comportement de la victime.



5 - Contacts utiles

En cas d'urgence suite à des violences :

Le 15 : le SAMU (Service d'aide médicale urgente) ;

Le 18 : les pompiers ;

Le 114 (à la place de 15 ou 18) : les personnes sourdes, malentendantes, aphasiques ou ayant des difficultés à s'exprimer, à parler ou à entendre, peuvent demander l'intervention des services de secours par sms au 114.

Pour les personnes ayant des pensées suicidaires :

Le **31 14** est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, gratuitement, sur l'ensemble du territoire (métropole et outre-mer).

Pour obtenir une aide psychologique après un choc :

Le **116 006** : numéro unique européen gratuit, anonyme et confidentiel est destiné aux victimes d'une agression, d'un vol, d'un cambriolage, de violences physiques, sexuelles ou d'autres infractions mais également d'un accident de la circulation ou de catastrophe naturelle.

0800 235 236 : Fil santé jeunes - accessible du lundi au dimanche, de 9 h à 23 h.

Le Fil santé jeunes permet aux jeunes âgés de 12 à 25 ans de parler de manière anonyme et gratuite avec des professionnels comme des psychologues, des éducateurs, des conseillers conjugaux et familiaux, des médecins, des travailleurs sociaux, etc.

Si vous avez besoin d'aide n'hésitez pas à contacter votre représentant CFTC !

5 - Pour les adhérents CFTC

Chers adhérents,

Votre Fédération CFTC-CSFV reste mobilisée pour lutter contre les violences que vous pouvez rencontrer sur votre lieu de travail.

N'hésitez pas à consulter notre service juridique ou à vous former sur ces sujets.

Pour communiquer plus efficacement, scannez ce QR code, vous retrouverez ce livret en version numérique, plusieurs affiches de sensibilisation et la fiche juridique concernant le droit de retrait.



cftc-csfv

Fédération des Syndicats Commerce,
Services et Force de Vente

**TOUJOURS
A VOS
CÔTÉS !**