



HARCÈLEMENT ET VIOLENCE AU TRAVAIL

GUIDE À L'ATTENTION DES TÉMOINS ET DES VICTIMES



Commission de Suivi
Prévention Santé
des Télécommunications

DÉFINITION *



Le harcèlement et la violence au travail s'expriment par des comportements inacceptables d'un ou plusieurs individus ; ils peuvent prendre des formes différentes (physiques, psychologiques, sexuelles), dont certaines sont plus facilement identifiables que d'autres. L'environnement de travail peut avoir une influence sur l'exposition des personnes au harcèlement et à la violence.

Le harcèlement survient lorsqu'un ou plusieurs salariés font l'objet d'abus, de menaces et/ou d'humiliations répétés et délibérés dans des circonstances liées au travail, soit sur les lieux de travail, soit dans des situations liées au travail.

La violence se produit lorsqu'un ou plusieurs salariés sont agressés dans des circonstances liées au travail. Elle va du manque de respect à la manifestation de la volonté de nuire, de détruire, de l'incivilité à l'agression physique.

La violence au travail peut prendre la forme d'agression verbale, d'agression comportementale, notamment sexiste, d'agression physique...

Les incivilités contribuent à la dégradation des conditions de travail, notamment pour les salariés qui sont en relation quotidienne avec le public, et rendent difficile la vie en commun. Les entreprises qui laissent les incivilités s'installer, les banalisent et favorisent l'émergence d'actes plus graves de violence et de harcèlement.

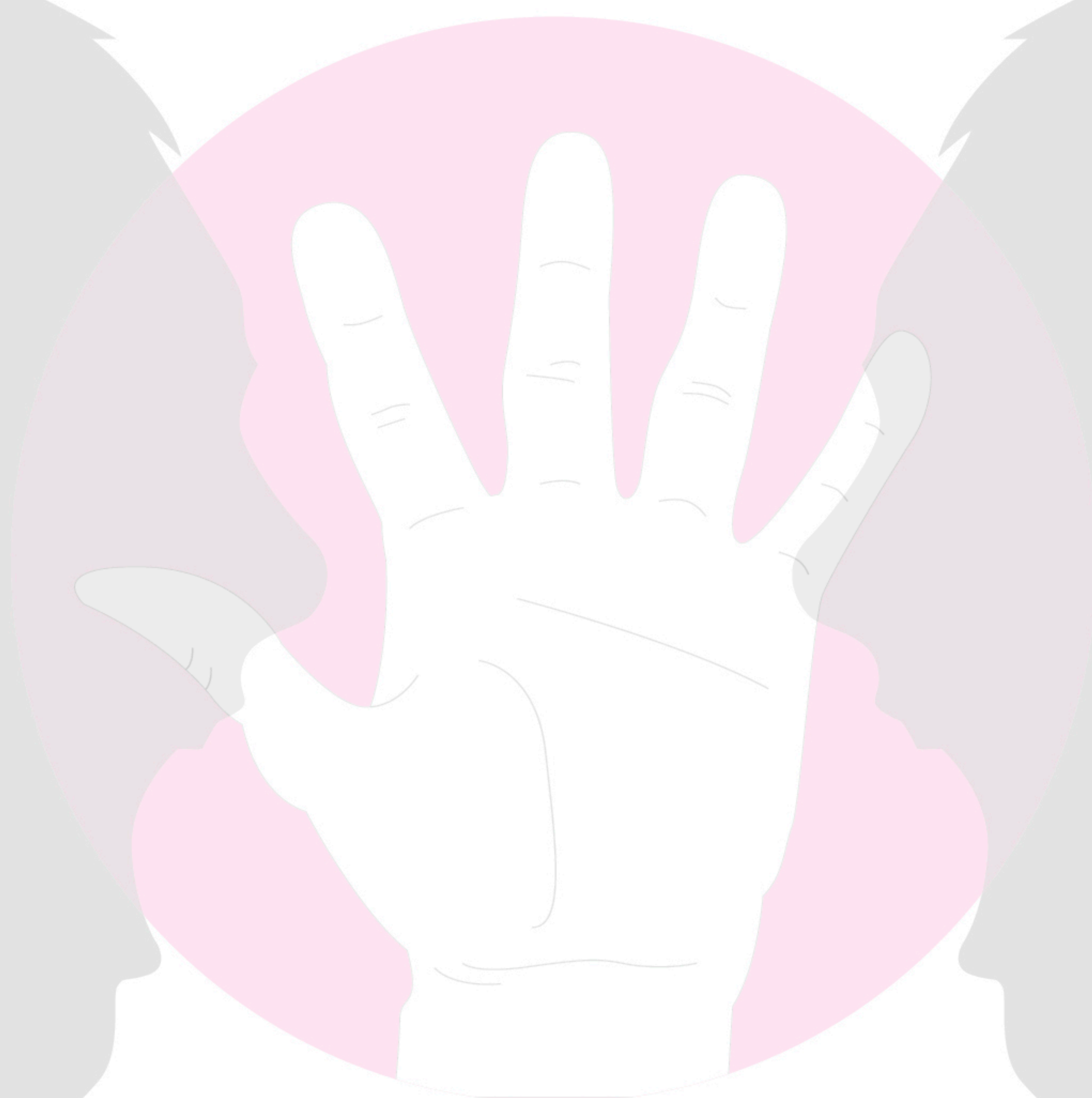
Le harcèlement et la violence au travail peuvent être exercés par un ou plusieurs salariés ou par des tiers avec pour but ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'un salarié, affectant sa santé et sa sécurité et/ou créant un environnement de travail hostile.

Les phénomènes de stress lorsqu'ils découlent de facteur tenant à l'organisation du travail, l'environnement de travail ou une mauvaise communication dans l'entreprise peuvent conduire à des situations de harcèlement et de violence au travail plus difficiles à identifier.

* Définition donnée par l'ANI du 26 mars 2010 et l'accord de branche du 26 mai 2011.

RÉFÉRENCES LÉGISLATIVES ET CONVENTIONNELLES

- Loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002
- Loi du 9 juillet 2010 relative aux violences faites aux femmes, aux violences au sein des couples et aux incidences de ces dernières sur les enfants
- Accord européen du 26 avril 2007 sur le harcèlement et la violence au travail
- Accord National Interprofessionnel du 26 mars 2010 sur le harcèlement et la violence au travail
- Accord relatif au harcèlement et à la violence au travail dans les Télécommunications en date du 26 mai 2011



VOUS ÊTES VICTIME DE HARCÈLEMENT OU DE VIOLENCE AU TRAVAIL

L'entreprise doit mettre en place une procédure de traitement des plaintes qui doit respecter les principes de discrétion, d'impartialité et d'anonymat dans la communication.

Si vous vous estimez victime d'un cas de harcèlement ou de violence au travail, vous devez :

- 1) Saisir votre responsable hiérarchique et/ou le Responsable des Ressources Humaines de votre entreprise.
- 2) Apporter des éléments factuels à l'appui de votre plainte (actes, gestes, paroles ou attitudes caractérisant le harcèlement dont vous pensez être victime).
- 3) Vous pouvez être accompagné lors de cet entretien par un délégué du personnel ou un délégué syndical ou, en l'absence d'Instances de Représentation du Personnel, par un salarié de votre choix appartenant à l'entreprise.

L'auteur des faits supposés doit également être entendu de manière impartiale et équitable. Il lui appartient le cas échéant d'apporter la preuve que les agissements en cause ne sont pas constitutifs de harcèlement. Durant l'enquête, l'entreprise prend, à titre conservatoire, les dispositions de nature à suspendre la situation objet de l'enquête. Dans le cas où le harcèlement est établi, l'employeur prend les sanctions adaptées. Une procédure de médiation peut également exister dans l'entreprise. Le médiateur tente alors de concilier les parties et soumet des propositions écrites pour mettre fin au conflit.

Les salariés en relations fréquentes avec le public sont particulièrement exposés aux violences externes au travail. Confronté à un danger grave et imminent pour votre vie ou votre santé, vous pouvez arrêter votre travail et si nécessaire quitter les lieux pour vous mettre en sécurité. Il faut en informer votre employeur. Des sanctions pénales et/ou des poursuites civiles peuvent être encourues par l'auteur des faits de violence ou harcèlement.

VOUS ÊTES TÉMOIN DE HARCÈLEMENT OU DE VIOLENCE AU TRAVAIL

Dans le cas où un fait de harcèlement ou de violence survient en lien direct avec le travail, une procédure appropriée doit être mise en place par l'employeur en concertation avec les Institutions Représentatives du Personnel si elles existent.

Si vous êtes témoin d'agissements de harcèlement ou de violence au travail,

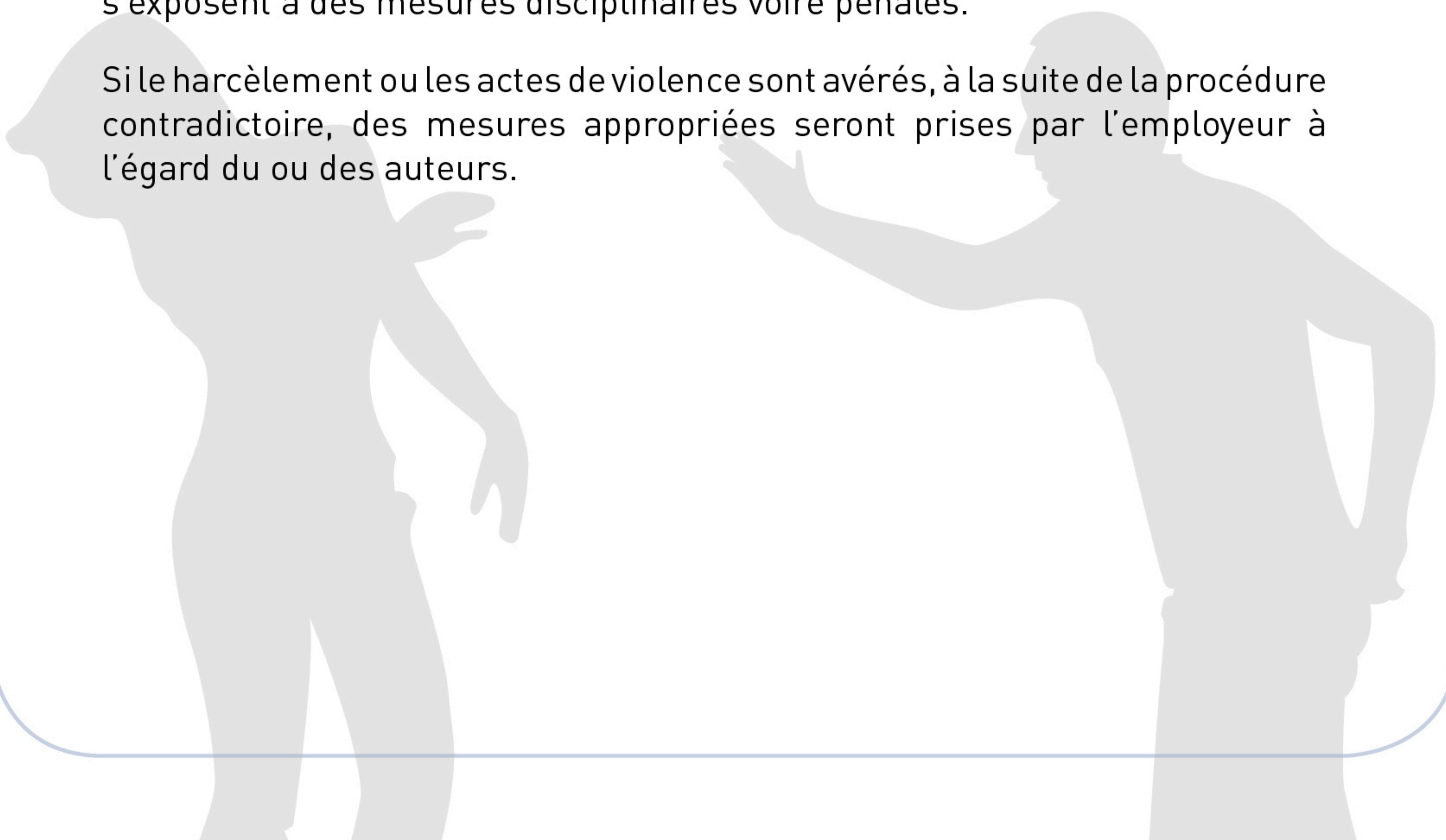
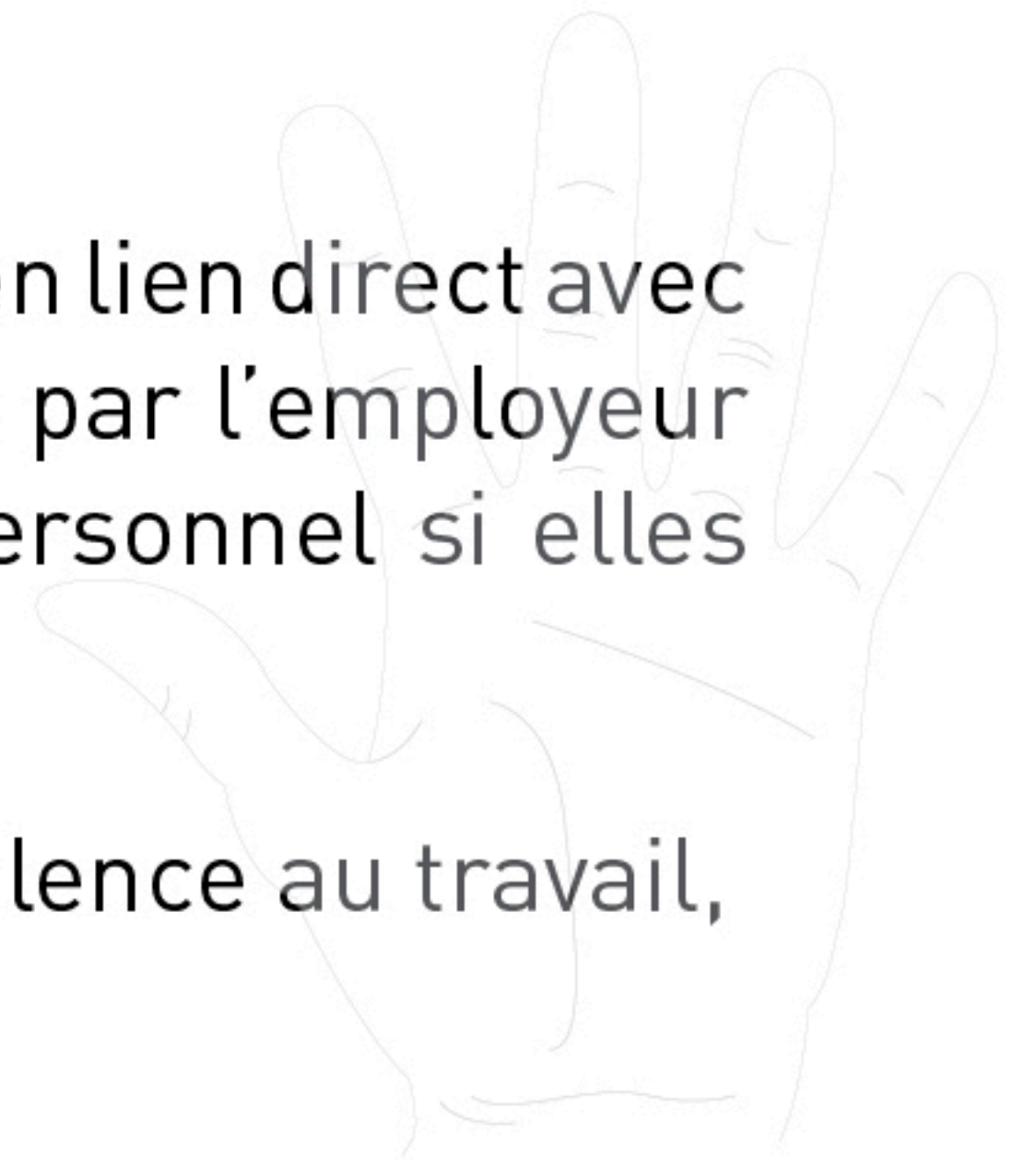
Vous avez deux options :

- 1) Alerter vos collègues, votre responsable hiérarchique, le Responsable des Ressources Humaines, un représentant du personnel (membre du CHSCT, délégué du personnel...), un représentant syndical ou encore le médecin du travail.
- 2) Proposer à la victime de violence ou de harcèlement au travail de témoigner.

Votre témoignage peut être écrit ou oral. Il doit décrire l'ambiance générale de travail, les faits constitutifs du harcèlement ou des violences (brimades, agressions verbales ou physiques, agressions comportementales notamment sexiste, humiliations répétées et délibérées...).

ATTENTION : Les fausses accusations ne sont pas tolérées et leurs auteurs s'exposent à des mesures disciplinaires voire pénales.

Si le harcèlement ou les actes de violence sont avérés, à la suite de la procédure contradictoire, des mesures appropriées seront prises par l'employeur à l'égard du ou des auteurs.



MESURES D'ACCOMPAGNEMENT DES VICTIMES

Différents dispositifs de soutien peuvent être mis en œuvre pour les personnes victimes de harcèlement ou de violence à l'occasion de relations professionnelles.

Au sein de l'entreprise

- 1) Aucune sanction de quelque nature que ce soit, aucune mesure discriminatoire, directe ou indirecte ne peut être prononcée vis-à-vis d'un salarié pour avoir subi ou refusé de subir de tels agissements.
- 2) L'entreprise prend des mesures de nature à régler la situation (exemples : réaménagement de l'espace de travail, réaménagement des plannings, examen de votre demande de mobilité...).
- 3) Un soutien médical et/ou psychologique peut être mis en place par l'entreprise.
- 4) En cas d'agression par des tiers sur le lieu de travail donnant lieu à une procédure judiciaire, l'entreprise prend en charge tout ou partie des frais de justice.

À l'extérieur de l'entreprise

- 1) Votre médecin traitant est un interlocuteur privilégié.
- 2) Un psychologue ou un psychiatre peut être sollicité pour vous aider.
- 3) Il existe des consultations spécialisées en pathologies professionnelles dans les Centres Hospitaliers Universitaires.
- 4) Des associations d'aide aux victimes de harcèlement peuvent vous apporter soutien et conseils (se renseigner auprès de la DIRECCTE : Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi).
- 5) Un numéro d'écoute national et anonyme pour les femmes victimes de violence : « 3919 Violences Femmes Info » assure une écoute, une information et en fonction des demandes une orientation adaptée vers les dispositifs locaux d'accompagnement et de prise en charge.

PROTECTION DES VICTIMES ET DES TÉMOINS

La loi protège les salariés victimes de harcèlement ou de violence au travail et les témoins qui ont dénoncé ces agissements.

Elle interdit toute sanction professionnelle à leur encontre pour « avoir témoigné de tels agissements ou les avoir relatés ».

Aucun salarié victime, ou témoin, ne peut donc être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire, directe ou indirecte, notamment en matière de rémunération, de reclassement, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement de contrat pour avoir subi ou refusé de subir des agissements répétés de harcèlement moral ou pour avoir témoigné de tels agissements.



POUR EN SAVOIR PLUS...

INRS

Brochure NS 288 :

« Quand travailler expose à un risque d'agression : des incivilités aux violences physiques »

Dossier harcèlement et violence interne au travail
www.inrs.fr/dossiers/harcelement.html

CSPS
C/O UNETEL-RST
6, RUE CREVAUX
75116 PARIS


Commission de Suivi
Prévention Santé
des Télécommunications