

PRÉVENIR ET COMBATTRE LE HARCÈLEMENT MORAL ET LA VIOLENCE AU TRAVAIL

DANS LA BRANCHE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS



INTRODUCTION



Les violences internes recouvrent un ensemble de situations de travail pouvant aller de relations conflictuelles au sein des équipes à des cas de harcèlement moral ou de harcèlement sexuel.

Le harcèlement moral se caractérise plus particulièrement par le fait d'imposer à une personne, de façon répétée, des propos ou des comportements ayant pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel.

Il peut être constitué même si son auteur n'a pas d'intention de nuire, et peu important que les agissements soient ou non de même nature, qu'ils se répètent sur une brève période ou soient espacés dans le temps.

Le harcèlement moral peut prendre différentes formes : mises à l'écart, prescriptions de tâches non réalisables dans les délais, rumeurs dénigrantes, reproches, abus, menaces et/ou humiliations répétés, etc.

Il peut être le fait de l'employeur, d'un supérieur hiérarchique, mais aussi d'un collègue ou d'un subordonné : il n'est pas nécessaire qu'un rapport d'autorité existe entre l'auteur et la victime du harcèlement.

INTRODUCTION

Le harcèlement moral ne renvoie pas seulement à la répétition par une seule et même personne de propos ou comportements constitutifs de harcèlement. L'exigence de répétition des actes a en effet été précisée, afin qu'elle puisse également s'appliquer dans les cas où cette répétition est le fait de plusieurs personnes. L'article 222-33-2-2 du Code pénal dispose ainsi que l'infraction est également constituée :

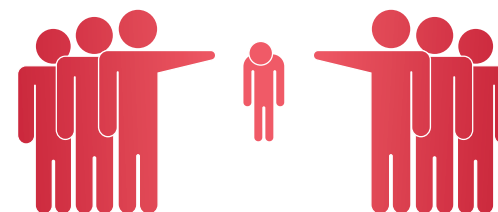
- lorsque les propos ou comportements sont imposés à une même victime par plusieurs personnes, de manière concertée ou à l'instigation de l'une d'elles, alors même que chacune de ces personnes n'a pas agi de façon répétée ;
- lorsque les propos ou comportements sont imposés à une même victime, successivement, par plusieurs personnes qui, même en l'absence de concertation, savent que ces propos ou comportements caractérisent une répétition.

Cette extension de la notion de répétition permet notamment de réprimer les faits de « cyberharcèlement », qui sont fréquemment commis par plusieurs personnes sans qu'aucune n'ait cependant agi de façon répétée.

Le Code du travail précise qu'aucun salarié ne doit subir des faits de harcèlement moral (article L. 1152-1) et qu'il appartient à l'employeur de prendre toutes les dispositions nécessaires en vue de prévenir de tels agissements (article L. 1152-4). Tout salarié ayant procédé à des agissements de harcèlement moral est ainsi passible d'une sanction disciplinaire (article L. 1152-5).



La présente plaquette vise dès lors à sensibiliser les employeurs et les salariés de la branche des Télécommunications au harcèlement moral et à la violence au travail (HMVT), en leur apportant notamment les moyens de prévenir et de traiter la survenue de tels phénomènes.



LA PRÉVENTION

La prévention du harcèlement moral et de la violence au travail s'inscrit dans le cadre plus général de la prévention des risques psychosociaux (RPS). Elle s'appuie sur une évaluation des facteurs de risques dans le cadre de l'élaboration du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP), et consiste dans la mise en place de plans d'action, de dispositifs de prévention, de mesures d'information et d'actions de sensibilisation et de formation des salariés.



• PLANIFIER LA PRÉVENTION

Dans le cadre de son obligation générale de sécurité, l'employeur doit prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des salariés. Il planifie cette prévention en intégrant notamment, dans des plans d'action, les risques liés au harcèlement moral (articles L. 4121-1 et L. 4121-2 du Code du travail).



• INFORMER LES SALARIÉS

La diffusion de l'information est un moyen essentiel pour lutter contre l'émergence et le développement du harcèlement et de la violence au travail, et tout employeur doit ainsi clairement affirmer que les pratiques de harcèlement moral et de violence au travail sont interdites. Il doit notamment, à cette fin, informer par tout moyen l'ensemble des salariés du texte de l'article 222-33-2 du Code pénal, et mentionner au sein du règlement intérieur de l'entreprise les dispositions du Code du travail relatives au harcèlement moral (article L. 1321-2 du Code du travail). Il peut également, dans l'axe des dispositions de l'Accord National Interprofessionnel (ANI) du 26 mars 2010 relatif au harcèlement et à la violence au travail, annexer au règlement intérieur une « charte de référence » précisant les procédures à suivre si un cas venait à survenir.

LA PRÉVENTION



• SENSIBILISER ET FORMER L'ENSEMBLE DES SALARIÉS

En complément des mesures d'information, l'employeur peut mettre en œuvre des actions de sensibilisation et de formation à destination de l'ensemble des salariés afin d'améliorer la connaissance, la prévention et l'identification des situations de harcèlement moral et de violence au travail. En effet, pour lutter efficacement contre le harcèlement moral et la violence au travail, tout salarié doit être en capacité d'identifier les situations qui les caractérisent et dont il peut être la victime, le témoin ou l'auteur. Ces actions de sensibilisation ou de formation peuvent prendre de multiples formes (notes de services, mails, affichages dans les locaux, information sur le site intranet ou le livret d'accueil, points spécifiques à l'occasion de réunions de service, modules de formation, etc.).



• FORMER L'ENCADREMENT

L'encadrement joue un rôle important dans la lutte contre le harcèlement moral et la violence au travail, autant pour relayer la politique de prévention de l'employeur que pour détecter les actes dont les collaborateurs peuvent, le cas échéant, être les victimes ou les auteurs. Une meilleure sensibilisation et une formation adéquate des responsables hiérarchiques réduisent ainsi la probabilité des cas de survenance de harcèlement et de violence au travail. Les entreprises peuvent dès lors utilement mettre en œuvre des actions de formation spécifiques aux managers, les sensibilisant notamment à la survenance des cas de harcèlement moral et de violence au travail, à leurs causes, à la manière de les prévenir et de les traiter, ainsi qu'au cadre légal et réglementaire applicable.

LA PRÉVENTION

• FORMER LES MEMBRES DU COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE (CSE)

Un rôle de prévention du harcèlement moral et de la violence au travail est également dévolu aux membres de la délégation du personnel du CSE, qui bénéficient d'une formation nécessaire à l'exercice de leurs missions en matière de santé, de sécurité et de conditions de travail (article L. 2315-18 du Code du travail). Dans le cadre des attributions des institutions représentatives du personnel, le CSE et, le cas échéant, la Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) si elle existe, agissent pour la promotion de la prévention des risques professionnels au sein de l'entreprise. Le CSE peut notamment proposer des actions de prévention en matière de harcèlement moral et de violence au travail. En cas de refus de l'employeur, ce refus doit être motivé.

• NÉGOCIER AU SEIN DE L'ENTREPRISE

Au niveau de l'entreprise, la prévention du harcèlement moral et de la violence au travail peut s'inscrire dans le cadre de la négociation obligatoire sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie et des conditions de travail.

• MOBILISER LES SERVICES DE PRÉVENTION ET DE SANTÉ AU TRAVAIL (SPST)

Les Services de Prévention et de Santé au Travail (SPST), qui associent des compétences médicales et pluridisciplinaires, sont les interlocuteurs privilégiés de la prévention du harcèlement moral et de la violence au travail. Outre leur rôle d'information et de sensibilisation des salariés ou de l'employeur confrontés à ces phénomènes, ils peuvent participer à l'élaboration de formations adaptées et d'une politique de sécurité, au niveau approprié de l'entreprise. Le médecin du travail joue dans ce cadre un rôle particulier, tenant au respect du secret médical tel qu'il est attaché à sa fonction et auquel il est tenu.

LE TRAITEMENT DES SITUATIONS RENCONTRÉES

• À QUI S'ADRESSER POUR OBTENIR DE L'AIDE ?

Toute personne qui s'estime victime ou est témoin d'agissements de harcèlement moral peut alerter son responsable hiérarchique et/ou les services des Ressources Humaines, les représentants du personnel (les membres de la délégation du personnel au CSE disposent d'un droit d'alerte en cas d'agissements constitutifs de harcèlement moral), le médecin du travail ou l'Inspection du travail. Elle peut également mobiliser tout autre dispositif d'alerte mis en place par l'entreprise.

L'intervention possible d'un médiateur en cas de harcèlement moral



Une procédure de médiation peut être demandée par tout salarié s'estimant victime de harcèlement moral ou par la personne mise en cause (article L. 1152-6 du Code du travail). Dans ce cas, le principe même de la médiation ainsi que le choix du médiateur doivent faire l'objet d'un accord entre les parties.

Le rôle du médiateur – interne ou externe à l'entreprise – est de tenter de concilier les parties. À cette fin, il leur soumet des propositions qu'il consigne par écrit en vue de mettre fin au harcèlement.

Si la conciliation échoue, le médiateur informe les parties des éventuelles sanctions encourues et des garanties procédurales en faveur de la victime.

LE TRAITEMENT DES SITUATIONS RENCONTRÉES

• QUELLES SONT LES ÉTAPES À SUIVRE PAR L'EMPLOYEUR EN CAS DE SIGNALEMENT ?

L'obligation de prévention des risques professionnels qui incombe à l'employeur est distincte de la prohibition des agissements de harcèlement moral et ne se confond pas avec elle.

Ainsi, dès lors qu'il est alerté de l'existence d'agissements susceptibles de constituer un harcèlement moral, l'employeur doit déterminer si les faits sont avérés, en vue d'y mettre un terme et de les sanctionner.

À cette fin, l'article 2-3 de l'Accord du 26 mai 2011 relatif au harcèlement et à la violence au travail dans la branche des Télécommunications prévoit que « la plainte doit donner lieu à une enquête et être traitée dans les meilleurs délais, sans pouvoir excéder deux mois ». Autrement dit, le délai entre la saisie du signalement et l'ouverture de l'enquête ne doit pas excéder deux mois. Cette enquête devra respecter les principes de discrétion, d'anonymat dans la communication, d'écoute impartiale et de traitement équitable des différentes parties.

Conformément à l'ANI du 26 mars 2010, les fausses accusations délibérées ne doivent pas être tolérées et peuvent entraîner des mesures disciplinaires.

Dans le cadre de l'enquête, la chronologie suivante doit être respectée :

- Le salarié qui s'estime victime d'actes de harcèlement moral ou de violence doit être reçu par son responsable hiérarchique et/ou son Responsable Ressources Humaines, qui doit écouter les éléments factuels que le salarié apporte à l'appui de sa plainte. Le salarié peut être accompagné, s'il le souhaite, par un représentant du personnel de l'entreprise ou, dans les entreprises dépourvues d'instances représentatives du personnel, par un salarié de son choix appartenant à l'entreprise.

LE TRAITEMENT DES SITUATIONS RENCONTRÉES

- À la suite de cet entretien et à titre conservatoire, l'entreprise prend, durant l'enquête, les dispositions de nature à protéger la victime présumée.
- Le supposé auteur des faits est également entendu de manière équitable et impartiale. Il lui appartient, le cas échéant, d'apporter la preuve que les agissements en cause ne sont pas constitutifs de harcèlement ou de violence.
- Si l'acte de harcèlement ou de violence est avéré, l'employeur prend des sanctions adaptées à l'encontre du ou des auteur(s), pouvant aller jusqu'au licenciement pour faute grave. Le règlement intérieur de l'entreprise précise les sanctions applicables aux auteurs de ces actes.

Les recours juridiques de la victime



Nonobstant les sanctions disciplinaires pouvant être prises par l'employeur, les faits de harcèlement moral et de violence au travail sont passibles de sanctions pénales et/ou de poursuites civiles.

À ce titre, le salarié victime d'actes de harcèlement moral peut saisir le conseil de prud'hommes, les juridictions pénales, ainsi que le Défenseur des droits.

Le Code pénal fait ainsi du harcèlement moral un délit, passible de deux ans d'emprisonnement et de 30.000 € d'amende (article 222-33-2). Lorsque certaines circonstances aggravantes sont réunies, ces sanctions peuvent être portées à trois ans d'emprisonnement et 45.000 € d'amende (article 222-33-2-2).

L'ACCOMPAGNEMENT DES VICTIMES

En vertu des dispositions de l'ANI du 26 mars 2010, les salariés victimes de harcèlement ou de violence au travail bénéficient d'un soutien et, si nécessaire, d'une aide à leur maintien, à leur retour dans l'emploi ou à leur réinsertion.

Des mesures d'accompagnement prises en charge par l'entreprise sont mises en œuvre en cas de harcèlement avéré ou de violence, pouvant porter atteinte à la santé. Celles-ci sont avant tout destinées à apporter un soutien à la victime, notamment au plan médical et psychologique.



LA PROTECTION DES VICTIMES ET DES TÉMOINS

La loi protège les salariés victimes de harcèlement moral ou de violence au travail, ainsi que les témoins ayant dénoncé ces agissements.

Ainsi, aucun salarié ne peut être sanctionné, licencié ni faire l'objet d'une mesure discriminatoire, directe ou indirecte, notamment en matière de rémunération, de mesures d'intéressement ou de distribution d'actions, de formation, de reclassement, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, d'horaires de travail, d'évaluation de la performance, de mutation ou de renouvellement de contrat, pour avoir subi ou refusé de subir des agissements de harcèlement ou de violence ou pour avoir témoigné de tels agissements ou les avoir relatés de bonne foi (articles L. 1152-2 et L. 1152-3 du Code du travail).

RÉFÉRENCES UTILES

- > **Code du travail** : articles L. 1152-1 à L. 1152-6.
- > **Code pénal** : articles 222-33-2 à 222-33-2-3.
- > **Fiche du Service public** : Harcèlement moral.
<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2354>
- > **Accord National Interprofessionnel (ANI) du 26 mars 2010** relatif au harcèlement et à la violence au travail.
https://www.legifrance.gouv.fr/conv_coll/id/KALIARTI000022839861/?idConteneur=KALICONT000047253673
- > **Accord du 26 mai 2011** relatif au harcèlement et à la violence au travail dans la branche des Télécommunications.
<https://humapp.com/accord-relatif-au-harcelement-et-a-la-violence-au-travail/>
- > **Dossier INRS** : Harcèlement moral et violence interne.
<https://www.inrs.fr/risques/harcelements-violences-internes/ce-qu-il-faut-retenir.html>
- > **Guide FIRPS** : Faire face aux situations de harcèlement.
<https://firps.org/guides-pratiques-firps/>



Toutes les plaquettes publiées par la CSPS sont disponibles sur le site de l'HumApp Télécoms (Organisation professionnelle des Télécommunications)

<http://www.humapp.com/prevention/>



Cette plaquette a été imprimée sur du papier recyclé avec des encres végétales.

Document établi par la Commission paritaire « Santé et prévention des risques » de la branche des Télécommunications (Commission composée paritairement des organisations syndicales CFTD, CFE-CGC – FCCS, CFTC, CGT, FO et de la Fédération employeurs HumApp Télécoms).

