

Harcèlement et violence au travail (Projet)

1. Introduction

Le respect de la dignité de l'autre à tous les niveaux sur le lieu de travail est l'une des caractéristiques essentielles d'organisations performantes. C'est pourquoi le harcèlement et la violence sont inacceptables. Les parties signataires les condamnent sous toutes leurs formes. Elles estiment qu'employeurs et salariés ont un intérêt mutuel à traiter cette problématique, qui peut avoir de graves conséquences sur les personnes et au plan social et économique.

Le présent accord a pour objet de transposer l'accord cadre autonome signé par les partenaires sociaux européens le 15 décembre 2006 sur le harcèlement et la violence au travail.

La législation européenne¹ et nationale définit l'obligation de l'employeur de protéger les salariés contre le harcèlement et la violence sur le lieu de travail.

Les lieux de travail peuvent être affectés par des formes différentes de harcèlement et de violence, qui peuvent :

- être d'ordre physique, psychologique et/ou sexuel ;
- consister en incidents ponctuels ou en comportements systématiques ;
- être exercés entre collègues, entre supérieurs et subordonnés, ou par des tiers tels que clients, consommateurs, patients, élèves, etc. ;
- aller de cas mineurs de manque de respect à des agissements plus graves, y compris des délits, exigeant l'intervention des pouvoirs publics.

Les parties signataires reconnaissent que le harcèlement et la violence peuvent affecter potentiellement tout lieu de travail et tout salarié, indépendamment de la taille de l'entreprise, de

¹ La législation européenne inclut notamment les directives suivantes :

- directive 2000/43/CE du Conseil du 29 juin 2000 relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre les personnes sans distinction de race ou d'origine ethnique
- directive 2000/78/CE du Conseil du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail
- directive 2002/73/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 septembre 2002 modifiant la directive 76/207/CEE du Conseil relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre hommes et femmes en ce qui concerne l'accès à l'emploi, à la formation et à la promotion professionnelles, et les conditions de travail
- directive 89/391/CEE du Conseil, du 12 juin 1989, concernant la mise en œuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail

son champ d'activité ou de la forme du contrat ou de la relation d'emploi. Cependant, certains groupes et secteurs peuvent être plus exposés que d'autres, notamment, s'agissant des agressions externes, les salariés qui sont en contact avec le public. Dans la pratique, tous les lieux de travail et tous les salariés ne sont pas affectés.

Eu égard aux dispositions figurant dans l'ANI du 2 juillet 2008 sur le stress au travail (signé le 24 novembre 2008), qui aborde les aspects organisationnels, l'environnement et les conditions de travail, le présent accord s'inscrit dans une démarche complémentaire visant à identifier, à prévenir, et à gérer deux aspects spécifiques des risques psychosociaux - le harcèlement et la violence au travail - qui résultent de comportements inacceptables des personnes.

A cet effet, les parties signataires réaffirment leur volonté de prendre en compte des mesures de protection collective visant à améliorer la santé et la sécurité au travail des salariés, de veiller à l'environnement physique et psychologique du travail. Elles réaffirment également l'importance de favoriser la communication sur les phénomènes de harcèlement et de violence au travail, ainsi que de promouvoir les méthodes de prévention de ces phénomènes.

Le présent accord traite des formes de harcèlement et de violence au travail qui ressortent de la compétence des partenaires sociaux et correspondent à la description qui en est faite à la section 3 ci-dessous.

2. Objectif

Le présent accord a pour objectif :

- d'améliorer la sensibilisation et la compréhension des employeurs, des salariés et de leurs représentants à l'égard du harcèlement et de la violence au travail afin de mieux les prévenir, les réduire et si possible les éliminer ;
- d'apporter aux employeurs, aux salariés et à leurs représentants, à tous les niveaux, un cadre concret pour l'identification, la prévention et la gestion des problèmes de harcèlement et de violence au travail.

3. Description

Le harcèlement et la violence au travail sont dus à des comportements inacceptables d'un ou plusieurs individus ; ils peuvent prendre des formes différentes, 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.

Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement qui ont 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.

La violence se produit lorsqu'un ou plusieurs salariés sont agressés dans des circonstances liées au travail. Cette violence - ou incivilité - est un phénomène qui concerne en particulier les salariés qui sont en relation quotidienne avec le public. L'incivilité est définie comme la non observation des convenances ou l'absence de respect d'autrui (individuel ou collectif) entraînant une rupture avec les mécanismes et codes basiques de communication et un risque explicite ou implicite pour la sécurité, le bien être et la santé mentale ou physique des personnes. Les incivilités peuvent prendre la forme d'agressions verbales, d'agressions comportementales, d'agressions physiques.

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 violer la dignité d'un salarié, affectant sa santé et/ou créant un environnement de travail hostile.

4. Engagements des employeurs et des salariés

L'employeur prend toutes les mesures nécessaires en vue de prévenir les agissements de harcèlement et les violences au travail.

Les entreprises doivent disposer d'une déclaration claire, spécifiant que harcèlement et violence ne sont pas admis. Cette déclaration qui peut prendre la forme d'une « charte de référence » précise les procédures à suivre si un cas survient. Les procédures peuvent inclure une phase informelle, durant laquelle une personne ayant la confiance de la direction et des salariés est disponible pour fournir conseils et assistance (voir ci-dessous).

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. A cet effet, la déclaration ou la « charte de référence » peuvent être annexées au règlement intérieur.

5. Prévention, identification et gestion des problèmes de harcèlement et de violence au travail

5.1 - Prévention des problèmes de harcèlement et de violence au travail

Une meilleure sensibilisation et une formation adéquate des responsables hiérarchiques et des salariés peuvent réduire la probabilité des cas de survenance de harcèlement et de violence au travail.

Dans le cadre de la politique de prévention du harcèlement et de la violence au travail, une liste de personnalités, appartenant au personnel de l'entreprise, désignées notamment en fonction de leur autorité morale ou de leur compétence dans la prévention du harcèlement et de la violence au

travail, peut être prévue. Elle est établie par l'employeur et, lorsqu'ils existent, conjointement, par le comité d'entreprise, ou à défaut les délégués du personnel.

La ou les personnes ainsi désignées seront chargées d'écouter et de conseiller le salarié qui se sent victime de harcèlement ou de violence au travail. Cette phase informelle doit permettre d'analyser la situation et d'identifier toutes les sources de conflits éventuels et d'écartier le risque de voir émerger une situation de harcèlement ou de violence au travail.

Cette démarche se coordonne avec l'information qui peut être faite aux instances représentatives des salariés. Lorsqu'une situation de harcèlement ou de violence est repérée ou risque de se produire, le salarié peut recourir à la procédure d'alerte prévue en cas d'atteinte au droit des personnes.

Les parties signataires rappellent que le médecin du travail, qui intervient dans un contexte pluridisciplinaire, est l'un des acteurs possibles de la prévention du harcèlement et de la violence au travail. Outre son rôle d'information et de sensibilisation des salariés ou de l'employeur confrontés à ces phénomènes, il peut participer à l'élaboration de formations adaptées et d'une politique de sécurité, au niveau approprié de l'entreprise.

5.2 - Identification et gestion des problèmes de harcèlement et de violence au travail

Les procédures préexistantes peuvent être appropriées pour traiter du harcèlement et de la violence au travail.

Une procédure appropriée sera axée sur les éléments suivants, sans pour autant y être limitée :

- il est dans l'intérêt de toutes les parties d'agir avec la discrétion nécessaire pour protéger la dignité et la vie privée de tous ;
- aucune information ne devrait être divulguée aux parties non impliquées dans l'affaire en cause ;
- les plaintes devraient être suivies d'enquêtes et traitées sans retard inutile ;
- toutes les parties impliquées devraient bénéficier d'une écoute impartiale et d'un traitement équitable ;
- les plaintes devraient être étayées par des informations détaillées ;
- les fausses accusations ne devraient pas être tolérées, et peuvent entraîner des mesures disciplinaires ;
- une assistance extérieure peut être utile.

Le cas échéant, les dispositions de la présente section peuvent être appliquées pour traiter les cas de violence par des tiers.

Dans le respect de ces orientations, une procédure de médiation peut être mise en œuvre par toute personne de l'entreprise s'estimant victime de harcèlement ou par la personne mise en cause.

Le choix du médiateur fait l'objet d'un accord entre les parties. Il peut être notamment choisi parmi les membres de la liste visée au point 5.1 du présent texte.

Le médiateur s'informe de l'état des relations entre les parties. Il tente de les concilier et leur soumet des propositions qu'il consigne par écrit en vue de mettre fin au harcèlement.

Les employeurs, en consultation avec les salariés et/ou leurs représentants, établissent, revoient et suivent ces procédures pour assurer leur efficacité, tant en matière de prévention qu'en matière de traitement des problèmes éventuels.

A cet effet, il apparaît important d'opérer un diagnostic des phénomènes de harcèlement ou de violence au travail en recueillant les informations afin d'en mesurer l'ampleur, d'en appréhender les circonstances et de rechercher les mesures de prévention adéquates.

6. Sanctions et mesures d'accompagnement des salariés harcelés ou agressés

S'il est établi qu'il y a eu harcèlement ou violence, des mesures adaptées sont prises à l'égard du ou des auteur(s). Tout salarié ayant procédé à des agissements de harcèlement ou de violence est passible d'une sanction disciplinaire pouvant aller jusqu'au licenciement.

Aucun salarié ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire, directe ou indirecte, notamment en matière de rémunération, de formation, 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 ou de violence ou pour avoir témoigné de tels agissements ou les avoir relatés.

La(les) victime(s) bénéficie(nt) d'un soutien et, si nécessaire, d'une aide à leur réinsertion.

Des mesures d'accompagnement prises en charge par l'entreprise peuvent être 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.

S'agissant des agressions par des tiers, l'entreprise pourra prévoir des mesures d'accompagnement juridique du salarié agressé.

7. Mise en œuvre et suivi

Les parties signataires demanderont, à l'initiative de la partie la plus diligente, l'extension du présent accord.

Par ailleurs, elles invitent les Pouvoirs Publics à prendre l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires nécessaires à son application, en leur rappelant à cette occasion, qu'elles sont convenues de ne pas imposer, au titre du présent accord, des charges inutiles aux TPE/PME.

* * *