



Direction des ressources humaines du Groupe
Direction stratégie sociale et qualité de vie au travail

Prévention et traitement des situations en lien avec un harcèlement moral ou sexuel

DATE D'APPLICATION

A partir du 14 juin 2021

EN SYNTHÈSE

La Poste veille à la qualité des relations de travail entre tous les collaborateurs qui constitue une dimension essentielle de la qualité de vie au travail.

Elle lutte contre toutes les formes de violence, les agissements sexistes, le harcèlement moral et sexuel au travail, qui ne peuvent être tolérés. Elle associe à cet effet tous les acteurs concernés, en particulier les managers, les DRH et RH de proximité, les services de santé au travail, les assistants sociaux et les représentants du personnel.

Parce que les agissements constitutifs de harcèlement moral ou de harcèlement sexuel sont particulièrement graves et parfois difficiles à établir, La Poste a mis en place un dispositif spécifique pour établir et traiter ces situations.

Ce dispositif, qui a fait ses preuves, évolue pour renforcer son efficacité :

- Le rôle du DRH en territoire est réaffirmé et précisé : C'est le référent pour informer, orienter, et accompagner les postiers et postières en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et moral, et les agissements sexistes.
- Un protocole unique est défini pour les situations en lien avec un harcèlement moral et un harcèlement sexuel. Il est mené avec le concours d'un réseau national d'experts formés sur les deux sujets.
- L'action de La Poste s'inscrit dans le cadre légal en vigueur qui définit les obligations de l'employeur, protège la personne qui subit des faits d'agissements sexistes ou de harcèlement, ou celle qui en témoigne*.
- La procédure disciplinaire est enclenchée dès que les faits sont établis pour sanctionner les auteurs. La Poste en tant qu'entreprise prend la responsabilité de qualifier les agissements constatés et les mesures disciplinaires prévues vont jusqu'à la révocation ou au licenciement.
- Le dispositif prévoit les situations impliquant des personnels d'entreprise extérieures ou des clients.

(*) Les éventuelles modifications légales et réglementaires seront de facto intégrées à ce dispositif.

DESTINATAIRES

Tous services

ABROGATION

CORP-DRHRS-2014-0178 du 22/08/2014

CONTACT

Correspondants DRH Groupe et DRH Branches

Valerie DECAUX

Directrice des Ressources Humaines du Groupe

Référence : DECISION_2021_308
Date : 11 juin 2021



Sommaire

Préambule.....	3
1. Définitions.....	3
1.1 Violences internes.....	3
1.2 Agissements sexistes.....	4
1.3 Harcèlement sexuel.....	5
1.4 Agression sexuelle.....	6
1.5 Viol.....	6
1.6 Harcèlement moral.....	6
2. Prévention des violences internes, des agissements sexistes et du harcèlement moral ou sexuel.....	7
2.1 Le rôle des différents acteurs et instances.....	7
2.2 Les actions de prévention à La Poste.....	8
3. Le traitement des situations en lien avec un harcèlement moral ou sexuel.....	9
3.1 Les objectifs.....	9
3.2 L'entretien de pré-qualification de la situation.....	10
3.3 Le protocole en lien avec une situation de harcèlement.....	12
3.4 Non-discrimination et protection.....	16
3.5 Dépôt de plainte.....	16
3.6 Dispositions particulières.....	16
3.7 Le suivi et l'animation du dispositif.....	18
Annexe 1 : Les sanctions pénales encourues concernant le sexisme et le harcèlement.....	19
Annexe 2 Le sexisme ordinaire au travail.....	20
Annexe 3 : les situations pouvant relever du harcèlement sexuel.....	22
Annexe 4 : les situations pouvant relever du harcèlement moral.....	23



Préambule

La Poste met en place des dispositifs de prévention des risques psycho-sociaux dans toute l'entreprise à travers la démarche Les Essentiels QVT.

Elle lutte de manière résolue contre toutes les formes de harcèlement, moral ou sexuel, qui pourraient se manifester à l'occasion du travail.

Cet engagement commence par la sensibilisation ou la formation des acteurs (managers, responsables RH, agents) sur la prévention des violences internes, des agissements sexistes et du harcèlement moral et sexuel, qui permet d'éviter l'apparition de ces agissements et de faire prendre conscience des situations qui doivent être traitées.

Lorsque des situations comportant des faits de harcèlement établis ou présumés se présentent, elles sont traitées dans un cadre neutre et confidentiel. Il s'agit d'y mettre un terme et de sanctionner les comportements qui les constituent.

L'ensemble de ces mesures relèvent des obligations de prévention et de sécurité de l'entreprise. Elles sont indispensables pour préserver la qualité de vie au travail des postiers et postières.

L'objectif de la présente Décision RH est :

- de rappeler ce que l'on entend par violences internes, agissements sexistes, agression sexuelle et harcèlement
- d'explicitier la façon dont La Poste organise la prévention, la détection et le traitement des situations signalées.

Les sanctions pénales encourues concernant le sexisme et le harcèlement sont rappelées en [annexe 1](#). Par ailleurs, La Poste en tant qu'entreprise prend la responsabilité de qualifier les agissements constatés. Les mesures disciplinaires prévues vont jusqu'à la révocation ou au licenciement.

Le dispositif de La Poste concerne les postiers, qu'ils soient personnels permanents ou CDD. Il concerne aussi les personnels des entreprises extérieures (intérimaires, sous-traitants...), les personnes en formation ou en stage à La Poste, les candidats à un recrutement, un stage ou une formation en entreprise dans leurs relations avec les postiers.

Le dispositif de prévention et de traitement des violences internes et des situations de harcèlement moral ou sexuel, est partagé avec la Commission Nationale Santé Sécurité au travail de La Poste.

1. Définitions

1.1 Violences internes

Les violences internes sont constituées par l'ensemble des attitudes, comportements ou actes hostiles qui se manifestent à l'occasion du travail.

Ces violences peuvent se manifester par :



- des comportements méprisants : systématiquement ignorer l'autre, ne pas le saluer, couper la parole,
- des agressions ou insultes verbales, ou écrites,
- des brimades, des intimidations,
- des agressions physiques.

Ces agissements hostiles peuvent affecter gravement les personnes et avoir des répercussions importantes sur leur santé physique et psychologique.

Lorsqu'elles se produisent, ces pratiques doivent être arrêtées et faire l'objet d'un traitement proportionné, pouvant aller d'un simple rappel des règles de savoir-vivre à une sanction.

Dans certaines situations une écoute collective approfondie est nécessaire pour identifier s'il y a des éléments dans l'organisation du travail qui peuvent générer des tensions et provoquer agressions ou insultes.

1.2 Agissements sexistes

Le Code du travail dispose que « Nul ne doit subir d'agissement sexiste, défini comme tout agissement lié au sexe d'une personne, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant ».

La loi fixant les droits et obligations des fonctionnaires dispose également que « Aucun fonctionnaire ne doit subir d'agissement sexiste, défini comme tout agissement lié au sexe d'une personne, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant ».

Le code pénal a ajouté un délit d'outrage sexiste qui se définit par le fait d'imposer à une personne tout propos ou comportement à connotation sexuelle ou sexiste, qui soit porte atteinte à sa dignité en raison de son caractère dégradant ou humiliant, soit crée à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante. La caractérisation de l'infraction ne nécessite aucune répétition des faits.

Le Conseil Supérieur de l'Egalité Professionnelle entre les femmes et les hommes a défini le sexisme au travail dans les termes suivants :

- « Le sexisme ordinaire au travail se définit comme l'ensemble des attitudes, propos et comportements fondés sur des stéréotypes de sexe qui sont directement ou indirectement dirigés contre une personne ou un groupe de personnes en raison de leur sexe et qui, bien qu'en apparence anodins, ont pour objet, ou pour effet, de façon consciente ou inconsciente, de les délégitimer et de les inférioriser de façon insidieuse, voire bienveillante, et d'entraîner une altération de leur santé physique ou mentale.
- Le sexisme ordinaire au travail se manifeste au quotidien, par exemple, à travers des blagues et des commentaires sexistes, des remarques sur la maternité, des stéréotypes négatifs, des incivilités ou des marques d'irrespect, des compliments ou critiques sur l'apparence physique non sollicités, des pratiques d'exclusion. »

Le Règlement intérieur de La Poste reprend ces interdictions.

La Poste entend garantir entre tous ses collaborateurs de bonnes relations de travail, dénuées de tout sexisme, dans le respect mutuel entre les femmes et les hommes.



Elle déploie plusieurs leviers de prévention dans cet objectif :

- La promotion de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes
- Le déploiement d'actions de sensibilisation et de formation sur la non-discrimination, la lutte contre le sexisme et les stéréotypes liés au genre, à l'orientation sexuelle et l'identité de genre

Voir en [annexe 2](#) des exemples concrets de pratiques sexistes vis-à-vis des femmes, des hommes et des personnes LGBT+.

1.3 Harcèlement sexuel

Le harcèlement sexuel est interdit par le Code du travail, par le Code pénal, ainsi que par la loi sur les droits et obligations des fonctionnaires.

Ces textes donnent une double définition du délit de harcèlement sexuel, selon qu'il s'agit de faits répétés ou d'un acte unique.

Le Règlement Intérieur de La Poste reprend ces interdictions.

1.3.1. Harcèlement sexuel constitué par un acte unique

Aucun travailleur ne doit subir de faits assimilés au harcèlement sexuel, consistant en toute forme de pression grave, même non répétée, exercée dans le but réel ou apparent d'obtenir un acte de nature sexuelle, que celui-ci soit recherché au profit de l'auteur des faits ou au profit d'un tiers.

En raison de sa gravité, un acte isolé suffit à caractériser le harcèlement sexuel.

1.3.2. Harcèlement sexuel constitué par des faits répétés

Aucun travailleur ne doit subir des faits de harcèlement sexuel, constitué par des propos ou comportements à connotation sexuelle répétés qui, soit portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, soit créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante.

- Sont visés :
 - les propos ou comportements à connotation sexuelle,
 - et les propos à connotation sexiste.
- L'infraction est également constituée lorsque ces propos ou comportements sont imposés à une même victime par plusieurs personnes
 - soit de manière concertée, soit à l'instigation de l'une d'elles,
 - même si chaque personne n'a agi qu'une seule fois

Des propos ou des comportements peuvent être minimisés à tort en considérant qu'il s'agit de séduction. Si la personne concernée n'a pas consenti de façon explicite aux propos ou comportements de séduction, la situation peut relever du harcèlement sexuel.



Le consentement doit être libre et éclairé, donné par la personne elle-même. Il peut être donné et retiré. Il est valable à un moment donné et ne vaut pas de façon durable. Le non-consentement peut être exprimé de façon verbale ou non verbale. Le silence ne vaut pas acceptation. L'expression du non-consentement peut passer par une attitude d'évitement ou des demandes d'intervention adressées à des collègues ou un manager.

Voir en [annexe 3](#) des exemples concrets de situations pouvant relever du harcèlement sexuel

1.4 Agression sexuelle

Le code pénal définit l'agression sexuelle pénalement répréhensible comme toute atteinte sexuelle commise avec violence, contrainte, menace ou surprise.

La jurisprudence a précisé les atteintes sexuelles constituant un délit d'agression sexuelle : il s'agit des caresses ou attouchements sur une des cinq parties du corps : seins, fesses, bouche, sexe et cuisses.

1.5 Viol

Le viol est défini par le code pénal.

Tout acte de pénétration sexuelle, de quelque nature qu'il soit, ou tout acte bucco-génital commis sur la personne d'autrui ou sur la personne de l'auteur par violence, contrainte, menace ou surprise est un viol.

1.6 Harcèlement moral

La définition du harcèlement moral est intégrée dans le Code du travail, dans la loi sur les droits et obligations des fonctionnaires et dans le Code pénal. Le Règlement intérieur de La Poste le proscriit.

Aucun salarié/fonctionnaire ne doit subir les agissements (propos ou comportements) répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des 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.

Le harcèlement moral peut se manifester de différentes façons :

- le refus de communication et l'isolement
- les atteintes aux conditions de travail
- les atteintes à la dignité des personnes
- les violences verbales et/ou physiques

Le harcèlement moral peut être constitué lorsque ces agissements sont subis de manière récurrente.

Des clarifications ont été apportées par la jurisprudence :

- Il peut y avoir du harcèlement moral sans intention de nuire de son auteur.
- Le harcèlement moral suppose des faits répétés, sans condition de temporalité : les agissements peuvent se répéter sur un temps très court, ou au contraire se reproduire sur de plus longues périodes.



- Aucun rapport d'autorité n'est exigé entre la victime et l'auteur du harcèlement. Le harcèlement peut également être le fait d'un collègue, d'un client (interne/externe) ou d'un subordonné.
- L'existence de liens personnels entre la victime et l'auteur du harcèlement ne disqualifie pas nécessairement le harcèlement moral.

Voir en [annexe 4](#) des exemples concrets de pratiques pouvant relever du harcèlement moral

2. Prévention des violences internes, des agissements sexistes et du harcèlement moral ou sexuel

2.1 Le rôle des différents acteurs et instances

Conformément au Code du travail, La Poste prend toutes dispositions nécessaires en vue de prévenir les violences internes, les agissements sexistes, et les risques de harcèlement moral et sexuel.

- Dans chaque entité, la prévention de ces risques fait partie intégrante des obligations des managers de La Poste.
Avec les RH de proximité, ils sont attentifs aux agissements hostiles qui peuvent se manifester dans les relations de travail et y mettent fin.
Pour cela, ils réalisent les entretiens permettant d'écouter les personnes impliquées, d'identifier les faits et ce qui peut expliquer les violences commises.
Ils s'appuient sur le conseil et l'action des DRH en territoire, des services de santé au travail, des assistants sociaux.
Des rappels managériaux sont réalisés et, selon la gravité et la fréquence des agissements, la procédure disciplinaire est enclenchée pour les sanctionner.
- Le DRH en territoire est désigné par La Poste comme « référent pour informer, orienter, et accompagner les postiers en matière de lutte contre le harcèlement sexuel ou moral, et les agissements sexistes » et mettre en place des actions de prévention des risques.
Il pilote le dispositif de prévention et de traitement des situations de harcèlement, sous la responsabilité du Directeur de NOD.
- Les services de santé au travail, qui ont pour mission exclusive d'éviter toute altération de la santé des postiers du fait de leur travail, conseillent la ligne managériale, les postiers et leurs représentants sur les mesures de prévention nécessaires. Ils sont à la disposition des personnes impliquées qui souhaitent les rencontrer pour une prise en charge médicale.
- Les assistants sociaux sont formés à l'écoute et à la prise en charge psycho-sociale de situations sensibles. Par leur connaissance du contexte de travail et des équipes, ils peuvent également conseiller le DRH dans l'analyse de la situation et dans le choix des actions à mener.
- Le Président du CHSCT intègre le sujet des violences internes, des agissements sexistes et du harcèlement dans le rapport annuel de prévention et le programme annuel de prévention des risques professionnels sur lesquels le CHSCT est consulté.



- Le CHSCT peut proposer des actions de prévention du harcèlement moral et du harcèlement sexuel pour les entités de son périmètre. Le refus éventuel du Président du CHSCT de mettre en place les actions de prévention proposées par l'instance est motivé.
- Un référent égalité professionnelle entre les femmes et les hommes est installé dans chaque CHSCT. Ce référent est désigné parmi les représentants du personnel du CHSCT. Il intervient dans le cadre des missions du CHSCT, notamment sur la qualité des relations de travail, dans un objectif de prévention des risques de sexisme, de harcèlement et de violences.
- Les représentants du personnel peuvent avoir un rôle d'alerte dans le signalement d'une situation individuelle se rapportant à du sexisme, ou du harcèlement moral ou sexuel.
- Un bilan annuel des actions de prévention du harcèlement mises en œuvre et des situations traitées est présenté en Commission Nationale Santé Sécurité au travail de La Poste.

2.2 Les actions de prévention à La Poste

2.2.1. L'évaluation et la prévention des risques

L'évaluation et la prévention des risques psychosociaux déployée à La Poste intègre les situations de violences, d'agissements sexistes et de harcèlement dans les relations de travail. Ce sujet est intégré dans le document unique.

2.2.2. L'information et l'affichage obligatoire

Il s'agit d'informer les postiers, les personnes en stage ou en formation, les candidats à un recrutement sur :

- les définitions du harcèlement moral et du harcèlement sexuel, et les sanctions pénales encourues, en reprenant les dispositions du Code pénal (voir [annexe 1](#))
- Les coordonnées des acteurs internes et autorités et services compétents externes :
 - o le DRH en territoire qui est aussi référent pour informer, orienter, et accompagner les postiers en matière de lutte contre le harcèlement sexuel ou moral, et les agissements sexistes
 - o le médecin du travail
 - o l'assistant social
 - o le Défenseur des Droits
 - o l'Inspection du travail
- Les actions contentieuses civiles et pénales ouvertes en matière de harcèlement sexuel :
 - o Le conseil de prud'hommes pour les salariés
 - o Le tribunal administratif pour les fonctionnaires

Ces informations sont intégrées dans l'affichage obligatoire réalisé dans les lieux de travail ainsi que dans les locaux ou à la porte des locaux où se fait l'embauche.

Les coordonnées des membres du CHSCT, avec la mention désignant le référent égalité professionnelle sont affichées dans les lieux de travail de La Poste.



2.2.3. La sensibilisation et la formation de tous les postiers

Une formation nationale relative aux agissements sexistes, au harcèlement moral et au harcèlement sexuel est déployée auprès de la ligne managériale, de la filière RH et de l'ensemble des membres de CHSCT.

Au-delà de l'affichage obligatoire, dans le cadre de la démarche d'évaluation et de prévention des risques, le Directeur d'entité doit prendre des mesures pour informer et sensibiliser les postiers sur :

- Ce que l'on entend par agissements sexistes, harcèlement sexuel et moral
- Les sanctions encourues sur ces sujets
- Les acteurs qui peuvent être sollicités en cas de difficulté
- Les modalités de déclenchement du dispositif de prévention et de traitement des situations en lien avec un harcèlement moral ou sexuel

Les DRH en territoire et les experts intervenant dans le dispositif de prévention et de traitement des situations en lien avec un harcèlement moral ou sexuel reçoivent une formation spécifique.

3. Le traitement des situations en lien avec un harcèlement moral ou sexuel

3.1 Les objectifs

Le dispositif mis en place par La Poste pour traiter les situations en lien avec un harcèlement moral ou sexuel poursuit les objectifs suivants :

- traiter toute demande relative à une situation de violence dans les relations au travail dans les meilleurs délais et avec les garanties de neutralité et de confidentialité nécessaires.
- arrêter et sanctionner les faits et agissements susceptibles de porter atteinte à la santé et à l'intégrité des personnes dès qu'ils sont matériellement établis.
- éviter que ces faits et agissements ne se reproduisent.

Il s'agit d'arrêter et de sanctionner les faits de harcèlement moral et sexuel, sans attendre la conclusion d'éventuelles démarches contentieuses civiles ou pénales. L'instruction de ces situations peut révéler l'absence de harcèlement, mais si des violences internes ou agissements sexistes sont avérés, ils doivent dans tous les cas être arrêtés et sanctionnés.

- Le dispositif est déclenché :
 - sur demande auprès du DRH en territoire (cette demande peut être faite directement par la personne concernée ou par l'intermédiaire d'un manager, un responsable RH, un représentant du personnel, un assistant social...)
 - ou à l'initiative de La Poste.La demande peut être réalisée par écrit ou par oral.
- Le dispositif est piloté par le DRH en territoire dans une démarche pluridisciplinaire.
- Chaque demande est prise en compte sans présumer de la réalité des faits et donne lieu à un examen approfondi, sous le pilotage du DRH. La situation est systématiquement traitée, même si les éléments apportés au départ par le demandeur sont partiels. Une personne qui subit un harcèlement est vulnérable.



- Le DRH prend les dispositions nécessaires pour éviter ou limiter les rumeurs associées à l'ouverture du dispositif, dès réception de la demande.
- Le Directeur de NOD décide des mesures à prendre et s'engage sur leur réalisation effective.
- Les conclusions de l'analyse et les décisions prises sont restituées au demandeur et à la personne désignée. La restitution est réalisée dans le cadre d'un entretien et par courrier.

3.2 L'entretien de pré-qualification de la situation

- Le DRH en territoire s'entretient avec le demandeur dans la semaine qui suit la demande. Il peut déléguer la conduite des entretiens d'écoute à un autre DRH.

Remarque :

Les situations présentant un caractère d'urgence doivent faire l'objet d'une écoute immédiate, suivie si besoin de la mise en place de mesures de protection, afin d'interrompre la relation entre les personnes en cause. En effet il est de la responsabilité de l'employeur de protéger la personne qui demande de l'aide.

- 3 possibilités sont prévues à l'issue du 1^{er} entretien :

1	2	3
La procédure disciplinaire est déclenchée directement.	La situation correspond à une situation de tension, de conflit interpersonnel, ou d'incompréhensions qui peut être gérée sans déclencher le protocole en lien avec un harcèlement	Le protocole en lien avec une situation de harcèlement est déclenché
Une mesure conservatoire est prise pour interrompre la relation entre les personnes en cause.	Une mesure de protection est prise lorsqu'il est nécessaire de suspendre la relation entre les personnes en cause pendant le traitement de la situation (mesure organisationnelle, prise de service décalée, dispense d'activité)	

- Dans tous les cas, à l'issue de l'entretien avec le DRH,
 - la décision prise à l'issue du premier entretien est communiquée au demandeur, à la personne désignée et à leur(s) manager(s).
 - le médecin du travail et l'assistant social sont informés pour la mise en place de l'accompagnement médico-social nécessaire auprès de l'ensemble des personnes concernées. Ils seront informés tout au long du processus et peuvent apporter leurs conseils sur la situation.
 - Le Directeur du NOD prend les décisions à la suite de l'analyse de la situation.

3.2.1. La procédure disciplinaire est déclenchée directement

Le DRH en territoire ouvre directement une procédure disciplinaire afin que l'auteur soit sanctionné si des faits précis sont portés à sa connaissance qui permettent d'établir des



comportements inacceptables (agissements sexistes, agression sexuelle, ou autres) ou pouvant être qualifiés de harcèlement.

Lorsque le rapport a conclu à une situation relevant d'agissements sexistes ou d'un harcèlement, le CHSCT est informé des faits identifiés et des mesures prises. Ces informations garantissent l'anonymat des personnes impliquées. Le CHSCT pourra proposer des actions de prévention complémentaires.

3.2.2. La situation correspond à une situation de tension qui peut être gérée sans déclencher le protocole harcèlement

Certaines situations de tensions ou difficultés relationnelles peuvent être traitées au niveau local.

Il peut s'agir de comportements inappropriés, de situations d'incompréhensions réciproques, de conflits, ou de situations générées par des difficultés professionnelles.

Ces situations font l'objet d'une analyse approfondie :

- sous la responsabilité du DRH en territoire,
- avec le concours du ou des managers concernés, du RH de proximité, du médecin du travail, et de l'assistant social.

Pour cela :

- Dans un délai rapide, au plus tard deux semaines après le premier entretien, le DRH reçoit la ou les personnes désignées pour comprendre leur perception de la situation et leur manifester la même attention.
- A l'issue des entretiens, le DRH proposera aux intéressés de les orienter vers :
 - le médecin du travail dans le cadre d'une visite à la demande de l'employeur
 - et l'assistant social à travers un entretien individuel.
- Le DRH échange avec le manager et le N+1 du manager du demandeur et de la personne désignée le cas échéant.
- Le DRH échange avec le médecin du travail et l'assistant social pour analyser la situation :
 - le médecin apporte des éléments relatifs au contexte de travail dans une dimension collective,
 - L'assistant social partage sa connaissance du contexte de travail et son analyse de la situation.
- Un plan d'action est établi, puis validé par le Directeur du NOD. Il est présenté au demandeur et à la personne en cause, ainsi qu'à leur (s) manager (s).
Les actions décidées dans ce cadre peuvent être :
 - Des actions individuelles : accompagnement professionnel, coaching formation, recadrage
 - Des actions de régulation ou de médiation
 - Un rappel des attendus au niveau du collectif de travail
 - Des actions de sensibilisation collectives sur les règles de savoir-vivre en entreprise (agissements sexistes, ..)



- Ce plan d'action est transmis au médecin du travail.
- La réalisation du plan d'action fait l'objet d'un engagement des parties prenantes et d'un suivi par le DRH en territoire.
- Une fiche de synthèse est rédigée. Elle reprend la demande initiale, l'historique des entretiens réalisés et le plan d'action. Cette fiche est conservée au niveau local. Elle est versée à la direction des archives du Groupe (Dirag) après un bilan de la mise en œuvre du plan d'action dans un délai maximum de 6 mois.
- Si la situation perdure malgré la mise en place du plan d'action, il peut être décidé :
 - L'ouverture d'une procédure disciplinaire ou
 - L'ouverture d'un protocole en lien avec un harcèlement

3.3 Le protocole en lien avec une situation de harcèlement

Le DRH en territoire ouvre le protocole en lien avec un harcèlement moral ou sexuel quand :

- Les faits décrits par le demandeur relèvent d'une situation présumée de harcèlement mais ne sont pas suffisamment établis pour permettre l'ouverture immédiate de la procédure disciplinaire,
- Ou si l'analyse approfondie prévue dans le cadre du protocole peut permettre à d'autres personnes de s'exprimer sur les agissements qu'elles pourraient avoir subis ou observés.

Le même protocole est conduit pour les situations en lien avec un harcèlement moral ou sexuel, par un binôme issu du réseau national formé à cet effet.

Il doit être conduit dans un délai maximum de 10 semaines entre la phase d'écoute et la restitution des conclusions et des décisions au demandeur et à la personne désignée. Seule l'absence pour maladie de l'une ou l'autre des personnes impliquées peut justifier des délais plus importants.

3.3.1. La constitution du binôme

L'analyse approfondie de la situation est réalisée par des personnes préparées et formées, qui constituent le réseau national inter-branches d'experts harcèlement moral – harcèlement sexuel.

Ces experts sont formés à la conduite d'entretien en lien avec ces sujets et peuvent intervenir dans toute l'entreprise quel que soit le niveau des personnes impliquées.

Le DRH en territoire saisit la DRH de sa branche qui constitue un binôme composé de deux personnes :

- qui n'appartiennent pas au NOD concerné,
- qui n'ont pas eu l'occasion de travailler directement avec le demandeur ou la personne désignée,
- un homme et une femme lorsque la situation peut relever du harcèlement sexuel.
- dont la disponibilité permet de déployer le dispositif dans les délais fixés.

La constitution des binômes est réalisée grâce à la coordination entre la DRH Groupe et les DRH des branches. Ils pourront être composés de personnes issues de différentes branches pour respecter ces critères.



3.3.2. L'action du DRH

Le DRH du NOD pilote le dispositif, sous la responsabilité du directeur du NOD :

- il s'assure du respect des différentes étapes,
- il informe le médecin du travail et l'assistant social tout au long du protocole,
- il communique au demandeur et à la personne désignée les coordonnées du binôme,
- il facilite la réalisation de l'analyse approfondie menée par le binôme (rédaction et envoi des invitations aux entretiens, respect des délais, confidentialité, neutralité y compris pour le lieu des entretiens), jusqu'à la restitution des conclusions et décisions prises aux personnes concernées,
- il veille à la mise en œuvre et au suivi des actions décidées,
- il envoie le dossier pour archivage à la Direction des archives du Groupe (Dirag) : le dossier comprend le rapport et les lettres de restitution des conclusions et décisions prises au demandeur et à la personne désignée.

3.3.3. L'action du binôme

Le binôme instruit la situation, il se prononce sur la nature des agissements au regard des faits établis et fait des recommandations au Directeur du NOD.

- il organise les entretiens dans un cadre confidentiel, en tenant compte du délai donné pour la restitution des résultats,
- il réalise les entretiens de façon neutre avec le demandeur, la personne désignée et chaque témoin.

Lors des entretiens, le binôme :

- explique la procédure (son déroulement, ses objectifs et ses conséquences, l'importance du recueil des faits, le cadre de confidentialité dans lequel sont recueillis les témoignages)
- remet un document aux personnes rappelant les principaux points du dispositif
- recueille les éléments pouvant éclairer la situation : les faits pouvant constituer la manifestation d'un harcèlement moral ou d'un harcèlement sexuel, les circonstances dans lesquelles les faits se sont produits, les conséquences de la situation pour les personnes impliquées, sur le plan personnel et professionnel
- identifie les éventuels témoins supplémentaires (le binôme a toute latitude pour rencontrer de nouveaux témoins dans le cadre de la recherche des faits)

Le binôme consulte le service de santé au travail et l'assistant social pour échanger sur le contexte de travail.

Il oriente les personnes vues en entretien vers ces acteurs en cas de besoin.

Il établit et signe le rapport, le présente au DRH et au Directeur de NOD.

Il peut solliciter à tout moment le Pôle d'expertise identifié au niveau national au sein de la DRH du Groupe et des DRH des branches, et notamment les assistants sociaux conseillers techniques.

3.3.4. Les témoins

Le binôme pourra entendre toute personne ayant été témoin de faits. Le témoignage est centré sur les faits, propos ou gestes entendus et observés, qui impliquent le demandeur ou la personne désignée.



Ces témoignages sont recueillis dans un cadre confidentiel. La Poste garantit au témoin sa protection.

L'anonymat des témoignages permet de les faciliter. Toutefois, la levée de l'anonymat est indispensable lorsque le protocole débouche sur une procédure disciplinaire.

Au début de l'entretien, le binôme donnera donc le choix à chaque témoin entre les deux modalités suivantes :

- Le témoignage est recueilli sous anonymat ; le témoin pourra à nouveau être sollicité par le binôme pour la levée de l'anonymat si une procédure disciplinaire est ouverte.
- Le témoignage réalisé pendant l'entretien est consigné par écrit et signé par le témoin. Il pourra être utilisé directement si une procédure disciplinaire devait être engagée à l'issue du dispositif.

Dans certaines situations d'urgence le binôme pourra proposer au témoin de réaliser l'entretien à distance, le témoin étant installé sur un site de La Poste dans les conditions de confidentialité requises.

3.3.5. L'action du médecin du travail et de l'assistant social

Le médecin du travail et l'assistant social apportent leur conseil au DRH et au binôme, sur les actions qui pourraient être nécessaires pour accompagner la décision du Directeur de NOD.

Ils accompagnent les personnes impliquées (le demandeur, la personne désignée et les témoins) :

- Le médecin du travail organise la prise en charge nécessaire en fonction de l'état de santé de chacun et décide des orientations éventuelles à engager. Il peut émettre des préconisations concernant les conditions d'exercice de l'activité.
- L'assistant social propose et conduit un accompagnement psycho-social auprès des personnes impliquées. Il favorise, si la situation le justifie, une orientation vers des organismes ou associations externes.

Les médecins du travail et les assistants sociaux prennent part aux actions de prévention collectives qui peuvent être mises en place pour éviter que les mêmes agissements ne se reproduisent.

3.3.6. L'action des représentants du personnel

Les représentants du personnel peuvent alerter le DRH sur une situation individuelle ou collective.

Lorsqu'un membre de CHSCT signale une situation potentielle de harcèlement, il doit être informé des suites données et des décisions prises après que les personnes concernées et leurs managers en ont été informés. Cette information est donnée dans un cadre confidentiel, et ne doit pas être divulguée à des tiers.

Le représentant du personnel qui aurait eu connaissance d'une situation ou souhaiterait aider à la prise en charge d'une personne concernée par le protocole, peut être entendu par le binôme de façon à apporter les informations nécessaires à la compréhension de la situation et être informé de la façon dont le protocole va se dérouler.



- Cet échange se fera dans le cadre d'un entretien spécifique sans la présence de la personne concernée.
- Le représentant du personnel ne participera pas aux entretiens menés avec le demandeur, la personne désignée ou les éventuels témoins. Les entretiens ont pour objectif de comprendre la situation et recueillir les faits, ils ne constituent pas un interrogatoire dans le cadre d'une procédure disciplinaire.
- Ces entretiens sont confidentiels, le protocole doit être mené de façon neutre.

3.3.7. La décision du Directeur de NOD et les suites

La prise de décision suite à l'analyse de la situation est de la responsabilité du Directeur du NOD.

- Si le rapport conclut à une situation relevant du harcèlement moral ou sexuel, des agissements sexistes, ou tout autre agissement inacceptable au sein de l'entreprise :
 - Des mesures conservatoires sont prises ou prolongées sans délai. Elles peuvent aller jusqu'à la suspension de fonction s'agissant des fonctionnaires ou à la mise à pied à titre conservatoire pour les salariés.
 - La procédure disciplinaire est ouverte sur décision du Directeur du NOD concerné, sur la base de la synthèse établie et signée par le binôme.
 - L'enquête disciplinaire est conduite dans les mêmes conditions que pour les autres affaires disciplinaires.
- D'autres situations peuvent révéler de réelles difficultés relationnelles, personnelles ou managériales, qui peuvent être traitées par :
 - des actions individuelles : accompagnement professionnel, coaching formation, recadrage
 - des actions de régulation ou de médiation
 - un rappel des attendus au niveau du collectif de travail
 - des actions de sensibilisation collectives sur les règles de savoir vivre en entreprise (agissements sexistes, ..)
- Lorsque les éléments recueillis pendant le protocole permettent d'établir avec certitude que la personne qui se dit harcelée a accusé un tiers dans le but de lui nuire, ou encore pour masquer ses propres fautes, une procédure disciplinaire peut être engagée à l'encontre de cette personne.

Les conclusions et décisions prises sont restituées de façon individuelle au demandeur et à la personne désignée lors d'un entretien mené par le Directeur de NOD ou par le DRH. Elles sont restituées également par écrit. Ces restitutions sont réalisées dans un délai de 10 semaines à compter de la demande d'aide.

Lorsque le rapport a conclu à une situation relevant d'agissements sexistes ou d'un harcèlement, le CHSCT est informé des faits identifiés et des mesures prises. Ces informations garantissent l'anonymat des personnes impliquées. Le CHSCT pourra proposer des actions de prévention complémentaires.



3.4 Non-discrimination et protection

Il est rappelé que, sauf mauvaise foi, la loi interdit de sanctionner ou de prendre une quelconque mesure discriminatoire contre un agent pour avoir subi, refusé de subir ou pour avoir témoigné de faits de harcèlement.

3.5 Dépôt de plainte

- Lorsque l'analyse de la situation a permis de démontrer l'existence d'un harcèlement, La Poste porte plainte aux côtés de son collaborateur. Un signalement des faits délictueux auprès du Procureur peut également être réalisé par La Poste sur le fondement de l'article 40 du Code de Procédure Pénale.
- La Poste peut accompagner un postier ayant subi un harcèlement dans ses démarches en le faisant bénéficier de sa protection fonctionnelle, en prenant en charge les frais d'avocat et de procédure.

3.6 Dispositions particulières

3.6.1. Les personnes concernées sont en arrêt maladie

Le demandeur et / ou la personne désignée peuvent être en arrêt maladie au moment de la demande d'aide ou pendant le traitement de la situation.

Le DRH en territoire évalue la possibilité de proposer un entretien à la personne en arrêt maladie. Avant de proposer cet entretien, il pourra échanger avec l'assistant social et le médecin du travail. L'entretien peut avoir lieu si la personne est d'accord.

Si des faits précis permettent d'établir la présence de comportements inacceptables ou pouvant être qualifiés de harcèlement, le DRH ouvre une procédure disciplinaire afin que l'auteur des faits soit sanctionné, même si cette personne n'a pas accepté les entretiens proposés dans le cadre du protocole. Le comportement fautif du postier ou de la postière sera sanctionné. L'absence pour maladie ne suspend pas les délais de mise en œuvre de la procédure disciplinaire.

3.6.2. Le demandeur ou la personne désignée est membre d'un codir du NOD ou n-1 du CODIR de NOD

Les objectifs de La Poste et les étapes clefs de la démarche sont les mêmes quel que soit le statut des personnes concernées.

Lorsque le demandeur ou la personne désignée est membre du CODIR de NOD ou n-1 d'un membre du CODIR de NOD, le pilotage du dispositif est assuré par la DRH nationale de la branche. Les entretiens sont réalisés par un binôme issu du réseau national ou par un prestataire externe.



3.6.3. Le demandeur ou la personne désignée est intérimaire ou personnel d'entreprise extérieure

Les objectifs de La Poste et les étapes clefs de la démarche sont les mêmes lorsque le signalement provient d'un intérimaire ou d'une agence d'intérim, d'un salarié de sous-traitants ou de son entreprise et qu'il met en cause un postier ou une postière.

Le dispositif est piloté par La Poste, et adapté pour tenir compte du rôle et des responsabilités de l'entreprise extérieure.

- Le DRH présente le dispositif qui va être mené à l'entreprise extérieure de façon à ce qu'elle puisse en informer elle-même le salarié.
- Le salarié est invité à un premier entretien avec le DRH, en présence d'un représentant de l'entreprise extérieure s'il le souhaite.
- L'entreprise extérieure organise l'accompagnement médico-social de son salarié.
- Le médecin du travail de La Poste est informé. Il peut, si nécessaire contacter le médecin du travail de l'entreprise extérieure.

Plusieurs possibilités sont prévues à ce stade :

- La Poste met en place une solution avec l'entreprise extérieure pour éviter tout contact entre les deux personnes (La Poste ne peut imposer un changement d'affectation à l'entreprise extérieure). Le demandeur et la personne désignée en sont informés par leurs employeurs respectifs.
- La procédure disciplinaire est déclenchée directement à l'encontre du postier si les faits sont directement établis. Le salarié et le représentant de son entreprise en sont informés ainsi que des mesures prises à l'issue de la procédure disciplinaire.
- Si la personne désignée est externe à La Poste, la procédure disciplinaire est menée par l'entreprise extérieure et La Poste est informée des suites de cette procédure.
- La situation correspond à une situation de tension, de conflit interpersonnel, ou d'incompréhensions. Les actions sont définies conjointement par La Poste et l'entreprise extérieure, et mises en œuvre selon le périmètre de responsabilité de chaque entreprise.
- Le protocole en lien avec une situation de harcèlement est déclenché :
 - Les entretiens seront menés par le binôme désigné à cet effet, avec le demandeur, la personne désignée et les éventuels témoins.
 - Le DRH informe l'entreprise extérieure de l'avancée du protocole.
 - Les conclusions du protocole et décisions prises sont communiquées en entretien au demandeur et au représentant de l'entreprise extérieure.

3.6.4. La personne désignée est un client

Quand une postière ou un postier fait état de propos ou d'agissements pouvant être identifiés comme une manifestation de violence, d'agissement sexiste, ou de harcèlement moral et sexuel, de la part d'un client :

- Le dispositif post-agression est déclenché
- La Poste prend les dispositions nécessaires pour suspendre la relation entre le postier et ce client



3.7 Le suivi et l'animation du dispositif

Le dispositif de prévention et de traitement du harcèlement moral et du harcèlement sexuel fait l'objet d'une animation assurée par la DRH du Groupe et les DRH des branches en mobilisant les compétences en :

- prévention et santé au travail,
- accompagnement social,
- droit du travail et discipline.

Il fait l'objet d'un suivi quantitatif et qualitatif partagé en Commission Nationale santé et sécurité au travail.



Annexe 1 : Les sanctions pénales encourues concernant le sexisme et le harcèlement

SEXISME

L'outrage sexiste est sanctionné pénalement à l'article 621-1 du Code Pénal.

- Il s'agit d'«imposer à une personne tout propos ou comportement à connotation sexuelle ou sexiste qui soit porte atteinte à sa dignité en raison de son caractère dégradant ou humiliant, soit créer à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante».
- Il n'y a pas d'exigence de répétition des faits.

L'outrage sexiste est puni de l'amende prévue pour les contraventions de la 4e classe ou de la 5e classe dans les cas les plus graves. L'outrage sexiste est puni d'une amende de 750€ ou de 1500€ maximum.

Des agissements sexistes répétés peuvent être sanctionnés au titre du harcèlement sexuel.

HARCELEMENT SEXUEL

Le harcèlement sexuel est un délit passible de deux ans de prison et de 30 000 € d'amende conformément à l'article 222-33 du Code Pénal.

Ces peines sont portées à trois ans d'emprisonnement et 45 000 € d'amende lorsqu'ils sont commis :

- par une personne qui abuse de l'autorité que lui confèrent ses fonctions;
- sur un mineur de moins de quinze ans;
- sur une personne dont la particulière vulnérabilité, due à son âge, à une maladie, à une infirmité, à une déficience physique ou psychique ou à un état de grossesse, est apparente ou connue de leur auteur;
- sur une personne dont la particulière vulnérabilité ou dépendance résultant de la précarité de sa situation économique ou sociale est apparente ou connue de leur auteur;
- par plusieurs personnes agissant en qualité d'auteur ou de complice
- par utilisation d'un service de communication au public en ligne

AGRESSION SEXUELLE

Les agressions sexuelles autres que le viol sont punies de cinq ans d'emprisonnement et de 75 000 euros d'amende conformément à l'article 222-22 du Code Pénal.

VIOL

Le viol est un crime puni de 15 ans de réclusion criminelle. La sanction peut être aggravée selon les circonstances du viol.

HARCELEMENT MORAL

Le harcèlement moral constitue un délit passible de deux ans de prison et 30 000€ d'amende en vertu des dispositions de l'article 222-33-2 du Code Pénal



Annexe 2 Le sexisme ordinaire au travail

Le sexisme ordinaire, ce sont des stéréotypes et des représentations collectives qui se traduisent par des mots, des gestes, des comportements ou des actes qui excluent, marginalisent ou infériorisent les femmes ou les hommes. Cela peut prendre la forme du paternalisme, de la condescendance ou de la séduction lourde.

Plus précisément :

- Les propos sexistes, ce sont des blagues, des injures ou des remarques inappropriées sur la tenue ou le physique dans le cadre du travail
- Par actes ou comportements sexistes, on entend par exemple des sifflements, des regards insistants, des gestes grossiers, le voyeurisme ou des gestes exhibitionnistes

1) Le sexisme vis à vis des femmes : exemples concrets

Pratiques sexistes :

- lui demander de prendre des notes ou de faire un café
- ne pas l'écouter, ne pas lui demander son avis ou lui couper la parole, alors que les hommes dans l'équipe sont écouter et consultés
- L'oublier ou l'exclure d'une réunion
- Lui faire des remarques si elle est absente pour des raisons familiales (enfant malade, ...)
- Lui parler comme si elle était une enfant, ou moins compétente que les hommes
- Lui parler uniquement de ses enfants, de son mari, de ses hobbies et pas de son travail
- Afficher des images, calendriers, écrits ou revues dégradants à caractère humoristique, sexuel, pornographique dans l'environnement de travail d'une femme
- S'adresser à elle en l'appelant ma belle, ma grande, ma petite, ma poule, ma cocotte, ma chérie

Phrases sexistes vis-à-vis d'une femme :

- Les femmes sont faites pour s'occuper des enfants, pas pour travailler
- C'est un métier pour un homme, les femmes n'ont "rien à faire là"
- Elle est trop / pas assez féminine
- Elle fait sa blonde
- Elle est de mauvaise humeur ; elle doit avoir ses règles
- C'est qui cette Barbie qui vient d'arriver dans le service ?
- Elle ne sait pas faire grand-chose à part se vernir les ongles
- Si elle a eu une promotion, ce n'est pas pour son travail

Ce type de pratiques peut conduire une femme à :

- S'occuper de certaines tâches (nettoyage, préparation du café...) sur le lieu de travail
- Être toujours à l'écoute de ses collègues lorsqu'ils rencontrent des difficultés, professionnelles ou non
- Faire un effort particulier de présentation physique
- Changer de tenue par peur de commentaires déplacés sur sa tenue initiale
- S'abstenir d'intervenir dans une assemblée composée majoritairement d'hommes
- Adopter une attitude masculine pour être prise au sérieux par ses collègues



2) Le sexisme vis à vis des hommes : exemples concrets

Pratiques sexistes vis-à-vis d'un homme :

- Etre particulièrement attentif à ses remarques ou suggestions
- Lui demander d'intervenir en cas de conflits alors qu'une femme serait en situation de le faire
- Lui faire des remarques s'il est absent pour des raisons familiales (enfant malade, congé paternité ...)
- L'appeler mon chou, beau gosse, mon poulet, mon chéri

Phrases sexistes vis-à-vis d'un homme :

- Il est trop gentil : pour faire ce métier, il faut en avoir
- J'ai besoin de vrais hommes, qui sont solides, qui ont des tripes
- Il n'assume pas : c'est une femmelette
- Ce n'est pas normal pour un homme de prendre des ASA enfants malades

Ce type de pratiques peut conduire un homme à :

- Ne jamais manifester d'émotions
- Être à 100 % disponible pour être reconnu comme investi
- Ne pas réclamer du temps pour être père
- Ne pas prendre de congé paternité
- Ne pas prendre d'ASA enfant malade

3) Le sexisme vis à vis des personnes LGBT+ : exemples concrets

- Appeler "monsieur" une femme homosexuelle ou "madame" un homme homosexuel
- Des insultes types "Pédé", "tafiolle"
- Des remarques du type : ils font les mêmes pour hommes, c'est pas du travail de pédé,
- Des moqueries sur les manières efféminées de certaines personnes



Annexe 3 : les situations pouvant relever du harcèlement sexuel

Les diverses manifestations du harcèlement sexuel

Les paroles à connotation sexuelle

- Mots connotés sexuellement
 - Utilisés pour désigner la personne (ex : ma chérie)
 - Utilisés dans les conversations avec la personne : plaisanteries douteuses, histoires de fesses, vulgarité, obscénités
- Remarques sur l'apparence physique, sans lien ni nécessité due à l'activité professionnelle
- Sous-entendus, insinuation, invitation, proposition, voire exigences sexuelles (ex : invitation insistante à aller prendre en verre, proposition d'avoir des rapports sexuels)
- Rumeurs : faire courir la rumeur d'une liaison entre 2 agents, ou sur un trait de personnalité (ex : "il a déjà eu des problèmes avant, c'est un vrai chaud lapin")
- Confidences imposées sur la vie privée voire sexuelle du harceleur, questions posées sur la vie privée et sexuelle de la personne

Les comportements et attitudes à connotation sexuelle

- Regards
 - Se portant en particulier sur certaines parties du corps (poitrine, fesses, bas-ventre)
 - Insistant

Les expressions qui sont le plus souvent décrites par les victimes sont « dévorer des yeux », « déshabiller du regard ». Il est très difficile d'expliquer en quoi un regard est ressenti comme « non professionnel » ; à moins qu'il soit suivi d'autres manifestations à caractère sexuel explicite (ex : regarder d'un air insistant et se passer la langue sur la lèvre).
- Attitudes
 - Séductrices
 - Familières et déplacées
- Gestes
 - Sans contact avec la personne : mimer une action à caractère sexuel (ex: mimer un baiser)
 - Avec contact : frôlements, attouchements, pincements, baisers, caresses, etc.
- Cadeaux (ex : parfum, lingerie)

L'utilisation des supports de communication

- Lettres avec des propos à connotation sexuelle
- Photos et vidéos suggestives
- Messages vocaux }
- SMS } à connotation sexuelle
- Mails }
- Messages à connotation sexuelle sur des réseaux sociaux



Annexe 4 : les situations pouvant relever du harcèlement moral

Le harcèlement moral peut se manifester de différentes façons :

- le refus de communication et l'isolement
- les atteintes aux conditions de travail
- les atteintes à la dignité des personnes
- les violences verbales et/ou physiques

Le harcèlement moral peut être constitué lorsque ces agissements sont subis de manière récurrente.

Les diverses formes que peuvent prendre le harcèlement moral

Agissements portant atteinte aux conditions de travail

- On retire à la victime son autonomie.
- On ne lui transmet pas les informations utiles à la réalisation d'une tâche.
- On conteste systématiquement toutes ses décisions ou propositions.
- On critique son travail injustement ou exagérément.
- On lui retire l'accès aux outils de travail : téléphone, fax, ordinateur...
- On lui retire le travail qui normalement lui incombe.
- On lui donne en permanence des tâches nouvelles notamment dans des délais très restreints.
- On lui demande de refaire plusieurs fois une même tâche de manière injustifiée.
- On lui attribue volontairement et systématiquement des tâches inférieures à ses compétences.
- On lui attribue volontairement et systématiquement des tâches supérieures à ses compétences.
- On fait pression sur elle pour qu'elle ne fasse pas valoir ses droits (congés, horaires, primes).
- On fait en sorte qu'elle n'obtienne pas de promotion.
- On lui attribue contre son gré des travaux dangereux.
- On lui attribue des tâches incompatibles avec sa santé (ex : manutention alors qu'une contre-indication a été notifiée par le médecin du travail).
- On occasionne des dégâts à son poste de travail.
- On lui donne délibérément des consignes impossibles à exécuter.
- On ne tient pas compte des avis médicaux formulés par le médecin du travail.
- On la pousse à la faute.

Agissement visant l'atteinte à la dignité de la personne

- On utilise des propos méprisants pour la qualifier.
- On utilise envers elle des gestes de mépris (soupirs, regards méprisants, haussements d'épaules...).
- On la discrédite auprès des collègues, des supérieurs ou des subordonnés, des clients internes ou externes.
- On fait courir des rumeurs à son sujet.
- On lui attribue des problèmes psychologiques (on dit que c'est un malade mental).
- On se moque de ses handicaps ou de son physique ; on l'imite ou on la caricature.
- On critique sa vie privée.
- On se moque de ses origines ou de sa nationalité.
- On s'attaque à ses croyances religieuses ou à ses convictions politiques.
- On lui attribue des tâches humiliantes.
- On l'injurie avec des termes obscènes ou dégradants



Agissement contribuant à l'isolement et à la rupture de communication avec la personne

- On interrompt sans cesse la victime.
- Ses supérieurs hiérarchiques ou ses collègues ne lui parlent plus.
- On communique avec elle uniquement par écrit.
- On refuse tout contact même visuel avec elle.
- On l'installe à l'écart des autres.
- On ignore sa présence en s'adressant uniquement aux autres.
- On interdit à ses collègues de lui parler.
- On ne la laisse plus parler aux autres.
- La direction refuse toute demande d'entretien.

Violence verbale, écrite ou physique

- On menace la victime de violences physiques.
- On l'agresse physiquement même légèrement, on la bouscule, on lui claque la porte au nez.
- On hurle contre elle.
- On envahit sa vie privée par des coups de téléphone, sms sur son portable personnel ou des lettres.
- On la suit dans la rue, on la guette devant son domicile.