

HARCELEMENT MORAL

Documents à l'attention des managers suite à la loi de modernisation sociale

QU'EST CE QUE LE HARCELEMENT MORAL ?

Les définitions sur le harcèlement moral, qu'elles soient psychologiques, médicales, juridiques font toujours apparaître un comportement abusif d'un « harceleur » envers une victime ciblée, dans le but de la déstabiliser par un processus d'usure mentale.

La loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002 définit le harcèlement moral comme suit :

- «article L 122-49 nouveau du code de travail - Aucun salarié ne doit subir les agissements 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."

LES POINTS CLES DE LA LOI

↳ Introduction de la notion de prévention au sein de l'entreprise

La prévention - art L 122-51 nouveau du code du travail

"Il appartient au chef d'entreprise de prendre toutes dispositions nécessaires en vue de prévenir les agissements visés à l'article L 122-49".

↳ La charge de la preuve incombe au salarié « harceleur présumé »,

La charge de la preuve - art L 122-52 nouveau du code du travail (1)

↳ Absence de toute référence exclusive à la notion d'abus d'autorité

Le harcèlement moral concerne aussi bien le harcèlement exercé par les responsables hiérarchiques que celui exercé par une collègue.

(1) ces dispositions du code du travail ne sont pas reprises dans le statut de la fonction publique.

↳ Introduction d'une procédure de médiation (1)

Procédure de médiation mise en place - art L 122-54 nouveau du code du travail

"Une procédure de médiation peut être engagée par toute personne de l'entreprise s'estimant victime de harcèlement moral". Le médiateur, extérieur à l'entreprise, sera choisi sur une liste de médiateurs dressés par le préfet. Il tentera de concilier les parties et leur soumettra des propositions en vue de mettre fin au harcèlement;

↳ Extension de la définition de la loi aux fonctionnaires, 6 quinquies de la loi no 83-634 du 13 juillet 1983

↳ Extension du rôle du CHSCT à la protection de la santé "physique et mentale " des salariés.

Le CHSCT pourra proposer des actions de prévention en ce domaine.
art L.236-2 du code du travail

↳ Rappel dans le règlement d'établissement de La Poste des dispositions relatives au harcèlement moral.

Ce règlement sera modifié en 2002 au plan national

↳ Les organisations syndicales peuvent exercer une action en justice (1)

Les organisations syndicales peuvent exercer en justice - art L 122-53
sous réserve qu'elles justifient d'un accord écrit de l'intéressé.

↳ Des sanctions :

* au plan disciplinaire,

Sanction disciplinaire - art L 122-50 nouveau du code du travail et 6 quinquies de la loi no 83-634 du 13 juillet 1983

Est passible d'une sanction disciplinaire tout personnel de La Poste ayant procédé aux agissements définis à l'article L 122-49 .

* au plan pénal,

Sanctions pénales - art L 222-33-1 du code pénal

Le harcèlement moral au travail sera puni d'un an d'emprisonnement et d'une amende de 15 000 euros.

*** au plan civil,****Sanctions civiles - art L 122-49 nouveau du code du travail applicable aux salariés**

Toute rupture du contrat de travail (licenciement ou démission) qui résulterait d'un harcèlement moral sera nul de plein droit.

(1) ces dispositions du code du travail ne sont pas reprises dans le statut de la fonction publique.

DES COMPORTEMENTS INTERPRETES COMME DU HARCELEMENT MORAL

Les études conduites sur ce thème et l'expérience de La Poste dans ce domaine montrent qu'un nombre important de cas qualifiés de harcèlement moral ne relève pas au sens strict du terme de cette définition, mais recouvre des situations où le phénomène de stress, les difficultés relationnelles (tensions entre collègues, mauvaises relations entre un responsable hiérarchique et un membre de son équipe, l'abus d'autorité...) sont interprétés comme du harcèlement moral.

S'ajoutent à ces circonstances, d'autres facteurs qui peuvent permettre le développement d'attitudes excessives :

- des changements organisationnels et /ou d'implantation géographique,
- des modifications d'objectifs qui peuvent produire de l'inquiétude et des tensions,
- un déficit managérial,
- des reprises de travail après certains conflits sociaux...

LES CONSEQUENCES MULTIPLES

Qu'il s'agisse de harcèlement moral ou de difficultés liées au management ou à l'organisation, interprétées comme du harcèlement moral, les conséquences sont importantes :

- au plan humain (altération de l'image de soi, perte de confiance dans ses capacités professionnelles, troubles psychologiques et de la santé)
- au plan économique (arrêts de travail répétitifs pour maladie, démotivation, baisse de la qualité de service, perturbation dans les services...).

C'EST POURQUOI LA PHASE D'INVESTIGATION EST UNE ETAPE CLE QUI DOIT PERMETTRE DE COMPRENDRE LA NATURE DU PROBLEME DEGAGER LES REPONSES ADAPTEES.

UNE PREOCCUPATION ESSENTIELLE

Nier, négliger ou laisser perdurer des situations qualifiées de harcèlement moral représente un risque majeur pour l'agent et pour La Poste.

HARCELEMENT MORAL

PROTOCOLE D'INTERVENTION

Ce protocole s'inscrit dans le dispositif législatif qui prévoit que le DLP ou du responsable du NOD doit prendre toutes dispositions nécessaires en vue de prévenir les agissements répétés de harcèlement moral. Il ne se substitue en aucun cas aux dispositions légales en vigueur.

Il permet, par ailleurs, de prendre en considération toutes les demandes dénonçant un harcèlement moral dans des délais rapides, sans préjuger de la réalité ou non de la situation et d'intervenir sur le dysfonctionnement observé afin de protéger la victime et ne pas laisser la situation se dégrader.

① LES PRINCIPES

- ↳ Prendre en considération **toutes les demandes** dénonçant un harcèlement moral,
- ↳ S'appuyer sur **une approche pluridisciplinaire** et concertée,
- ↳ **Attendre le résultat des investigations**, en dehors des situations d'urgence, pour décider des mesures à mettre en œuvre,
- ↳ **Protéger** la personne qui se dit victime,
- ↳ **Protéger** l'auteur présumé,
- ↳ **Informé, de manière non nominative, le CHSCT local** des affaires en cours
- ↳ **Respecter la confidentialité et la neutralité**

② LE FAIT GENERATEUR

↳ Le protocole d'intervention est déclenché par le DLP ou responsable du NOD dès qu'il est avisé par l'intéressé ou un tiers (organisations syndicales, collègues, associations de défense des personnes harcelées moralement...) d'une situation de harcèlement moral présumée.

Des mesures conservatoires pourront être prises selon la gravité de la situation.

③ L'INVESTIGATION, UNE PHASE CLE

L'investigation est une première étape déterminante. En effet, face à des situations présumées de harcèlement moral, souvent évoquées dans un climat chargé d'émotion, de subjectivité, voire de tension, l'explicitation du problème et sa prise en compte par le DLP ou responsable du NOD, le DRH et l'équipe médicale et sociale contribue à :

- faire prendre du recul aux différents protagonistes par rapport au problème exposé,
- réduire l'intensité de la situation de crise.

Le fait de pouvoir en parler avec un tiers qui n'a pas d'a priori mais qui cherche à comprendre et à trouver des solutions constructives, facilite la prise de conscience des acteurs.

Dans cette 1ère étape qui a pour objet de rassembler tous les éléments nécessaires à la compréhension de la situation à partir du recueil de faits, de comportements et de témoignages, le dialogue est un élément primordial.

↳ **Sous la responsabilité du DLP ou responsable du NOD,**

Mise en place **d'un groupe d'investigation**, piloté par le DRH et constitué de l'assistant social, du médecin de prévention professionnelle.

Les investigations doivent porter sur :

- les manifestations du harcèlement moral,
- les circonstances,
- les conséquences sur les personnes;

en les situant dans le contexte du milieu de travail, tel que :

- un changement organisationnel
- une situation conflictuelle
- un déficit managérial...

Elles doivent faire l'objet **d'un rapport** au DLP ou responsable du NOD dans un délai de **1 mois**.

Les actions à mettre en place par le groupe d'investigation :

Le DLP ou responsable du NOD procède à une enquête approfondie sur les faits, en s'appuyant sur la ligne managériale, les experts médicaux et sociaux :

- ⇒ demander au N+1 et/ ou N+2 du présumé harcelé de le rencontrer et de faire le point sur la situation (2)
- ⇒ demander au N+1 et/ou N+2 du présumé harceleur de le rencontrer (2)

(2) le choix du responsable hiérarchique peut être modifié en fonction de l'implication des personnes incriminées.

- ⇒ connaître le contexte du milieu de travail,
- ⇒ demander à l'assistant social de rencontrer séparément le harcelé présumé et le harceleur présumé pour apporter, suivant les cas, le soutien nécessaire et faire une évaluation de la situation dans le respect du secret professionnel,
- ⇒ demander au médecin de prévention professionnelle de rencontrer séparément le harcelé présumé et le harceleur présumé et donner un avis sur la situation dans le respect du secret médical.
- ⇒ consulter le conseiller juridique

CES INVESTIGATIONS, D'UNE DUREE LIMITEE A UN MOIS A COMPTER DU DECLENCHEMENT DU PROTOCOLE ET AU DELA SI CELA LE JUSTIFIE, VONT PERMETTRE AU DRH D'AVOIR DES ELEMENTS D'ANALYSE DE LA SITUATION ET DE POUVOIR REDIGER UN RAPPORT A L'ATTENTION DU DLP OU RESPONSABLE DU NOD.

④ LES REPONSES SUIVANT LES RESULTATS DES INVESTIGATIONS

Quatre cas de figure sont identifiés :

Le harcèlement moral est avéré

A partir des éléments de faits apportés par le présumé harcelé et confirmés par les investigations :

Il faut que:

- soit démontré le caractère répétitif des agissements incriminés, sachant qu'en droit pénal, deux fois suffisent à établir le caractère répétitif ou habituel d'un délit.
- et que le harcèlement moral ait pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte au droits et à la dignité de la victime ou d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel.

↳ Prendre les mesures conservatoires ou les maintenir si elles ont déjà été prises et constituer un dossier disciplinaire à l'encontre de la personne dont les agissements sont constitutifs d'un harcèlement moral.

Des comportements sont interprétés comme du harcèlement moral

Les résultats font apparaître qu'il ne s'agit pas de harcèlement moral, au sens strict de la définition, mais qu'il peut exister une réelle difficulté.

↳ Le dialogue engagé lors des premières investigations doit être poursuivi en interne entre les parties concernées.

↳ Le groupe d'investigation doit faire des propositions pour remédier à cette situation au DLP ou responsable du NOD.

Un sentiment de persécution lié à un trouble du comportement de la personne qui se dit harcelée, est à l'origine de l'accusation

- ↳ Recours au médecin de prévention professionnelle et à l'assistant social.
- ↳ Information au DLP ou responsable du NOD de l'existence de mesures d'accompagnement adaptées à la situation.

De fausses allégations de la personne qui se dit harcelée sont prouvées

C'est le cas lorsque les éléments recueillis lors de la phase d'investigation permettent de déterminer avec certitude que la personne qui se dit harcelée a organisé ses allégations pour nuire à son responsable ou à un collègue, ou encore pour masquer ses propres fautes

Une procédure disciplinaire peut être engagée à l'encontre de cette personne selon la gravité des faits

Qu'il s'agisse de harcèlement moral avéré ou d'un sentiment de harcèlement moral, les conséquences sur les personnes sont importantes et imposent de trouver des réponses adaptées aux personnes en difficulté et conformes aux responsabilités de La Poste.

HARCELEMENT MORAL

MESURES DE PREVENTION

- Faire une communication auprès de l'ensemble du personnel sur le harcèlement moral :
 - rappel des valeurs communes de La Poste (respect fondamental de la dignité des personnes...)
 - information sur les mesures prises par La Poste pour répondre à ces situations
- Sensibiliser l'ensemble des managers aux situations potentiellement génératrices de harcèlement moral pour les aider à les détecter et les prévenir.
- A l'occasion de tout accès à la fonction de manager et dans le cadre du développement professionnel, réaffirmer quels sont les comportements managériaux à promouvoir pour prévenir ou traiter les situations de harcèlement moral.
- Suivre la jurisprudence pour faire évoluer, le cas échéant, le dispositif.
- Informer les CHSCT locaux à des fins préventives, des situations de harcèlement moral, à l'exclusion de renseignements nominatifs.
- Mettre en place une veille interne sur le sujet par le réseau RH, les assistants sociaux et les médecins de prévention professionnelle et présenter un bilan annuel au CHSCT.