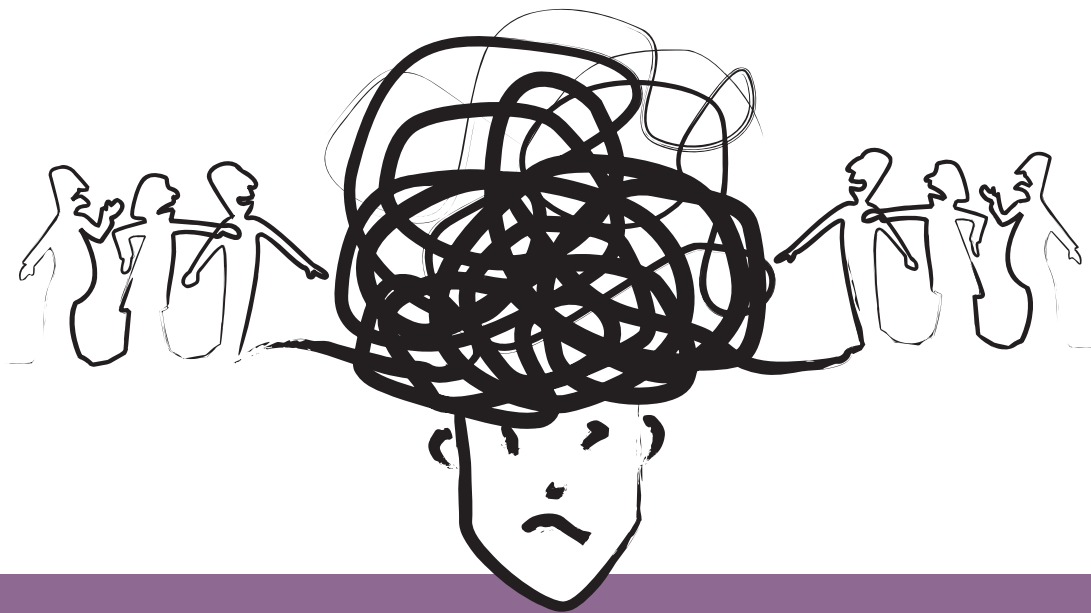


DIRECTION
DES RESSOURCES HUMAINES





LE HARCÈLEMENT

Prévention
et prise en charge

La loi interdit le harcèlement.

**La SNCF le considère
comme inacceptable.**

Ce guide est destiné à l'encadrement.
Il vise à prévenir le risque harcèlement
et à aider la ligne managériale à prendre en
charge une alerte, une présomption,
ou une situation avérée de harcèlement.

**La prévention du risque harcèlement
est l'affaire de tous.**

**Il appartient donc à chaque acteur de l'entreprise
d'être vigilant !**

Que peut-il se passer sur le plan judiciaire ?

Un contentieux constitue toujours un échec pour l'entreprise, que les reproches soient fondés ou non.

L'agent qui s'estime victime de harcèlement moral peut saisir les juridictions civiles (conseil de prud'hommes) pour obtenir réparation du préjudice subi ou / et le cas échéant déposer une plainte sur le plan pénal (procureur de la république, tribunal correctionnel).

Les **organisations syndicales représentatives** peuvent saisir directement la justice en cas de harcèlement moral, sous réserve qu'elles justifient d'un accord écrit de l'intéressé.

SUR LE PLAN CIVIL

Il relève du Conseil de prud'hommes.

Le texte dans son article L. 122-52 modifié par la loi de janvier 2003, reprend les principes appliqués désormais en matière de discriminations :

"...dès lors que le salarié concerné établit des faits qui permettent de présumer l'existence d'un harcèlement, il incombe à la partie défenderesse, au vu de ces éléments, de prouver que ces agissements ne sont pas constitutifs

d'un tel harcèlement et que sa décision est justifiée par des éléments objectifs étrangers à tout harcèlement.

Le juge forme sa conviction après avoir ordonné, le cas échéant, toutes les mesures d'instruction qu'il estime utiles."

Il appartient donc à la victime d'établir les faits et à la personne mise en cause de prouver que les agissements ne sont pas constitutifs d'un harcèlement moral.

SUR LE PLAN PÉNAL (CODE PÉNAL)

La loi comporte un délit pénal (article 222-32-2 du code pénal) qui dispose :

"le fait de harceler autrui par des agissements répétés ayant 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, **est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende**".

Il appartient dans ce cas aux juridictions répressives (tribunal correctionnel) de se prononcer sur le bien fondé des accusations portées.

Il appartient à la personne mise en cause de prouver sa bonne foi.

SOMMAIRE

Que dit la loi ?

3

- Définition et conséquences

Concrètement de quoi s'agit-il ?

4

- Formes possibles de harcèlement moral
- Des "acteurs" variés : qui peut être harceleur ?
- Qui peut être harcelé ?
- Le harcèlement moral ne doit pas être confondu

Quelle attitude dois-je avoir en tant que cadre et dirigeant informé d'une situation pouvant constituer du harcèlement ?

6

- Phase de prise en compte
- Phase d'enquête
- Phase d'analyse et de décisions

D'autres acteurs peuvent-ils intervenir dans ces situations ?

8

Que peut-il se passer sur le plan judiciaire ?

9

- Sur le plan civil
- Sur le plan Pénal (code pénal)

La politique de la SNCF condamne toute forme de harcèlement, qu'il soit sexuel ou moral.

Les 5 valeurs de la Charte du Management :

- le respect
- l'exemplarité
- la prise de responsabilité et d'initiative
- La solidarité dans l'action
- le courage managérial

doivent guider chaque encadrant dans ses comportements managériaux et ses relations avec les autres.

Le harcèlement est un comportement déviant qui doit faire l'objet d'une veille permanente en s'intégrant dans la politique de prévention des risques professionnels de l'entreprise.

les textes fondamentaux de l'entreprise

Les textes de l'entreprise rappellent sous des formes diverses que l'encadrement doit être exemplaire :

• Cf. ARTICLE 1 § 2 DU CHAPITRE 1 DU STATUT DES RELATIONS COLLECTIVES ENTRE LA S.N.C.F. ET SON PERSONNEL

"dans le souci du respect des libertés fondamentales, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses, la race, l'appartenance à un parti politique ou à un syndicat, l'exercice de fonctions syndicales, civiques, politiques ou religieuses ainsi que le fait d'avoir subi ou refusé de subir des agissements d'abus d'autorité en matière sexuelle ou le fait d'avoir témoigné de tels agissements ou de les avoir relatés ne doivent jamais intervenir dans les décisions concernant le recrutement d'un candidat, le déroulement de carrière, la prise d'une mesure disciplinaire ou le congédiement d'un agent".

Ils sont également fermement rappelés dans le **Code de déontologie**.

Le contexte ou certains événements peuvent favoriser l'apparition de situations de harcèlement, ou être vécus comme du harcèlement.

• Cf. ARTICLE 2 DE LA DIRECTIVE RH 0006 :
"Principes de comportement, prescriptions applicables au personnel".
"Le harcèlement sous quelque forme que ce soit (moral, sexuel,...) est interdit."

Pour exemple, certaines évolutions de l'organisation bousculent les repères, les habitudes professionnelles et déstructurent des collectifs de travail, ce qui accroît le risque harcèlement.

L'encadrement doit systématiquement débattre avec les agents pour partager le sens et les objectifs des évolutions engagées et les accompagner tout au long de l'évolution.

Certaines difficultés (relationnelles, d'adaptation...) peuvent être exprimées sous le vocable "harcèlement" et entraîner démotivation, souffrance, absentéisme. Il est aussi de la responsabilité de l'encadrement d'écouter et de résoudre ces problèmes.

Le harcèlement représente un coût humain et économique important.

Que dit la loi ?

Les dispositions du code du travail relatives au harcèlement moral sont issues de la loi "de modernisation sociale" du 17 janvier 2002, modifiée en janvier 2003.

DÉFINITION ET CONSÉQUENCES :

Selon l'article L.122-49 du code du 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".

Aussi, l'obligation de prévention du risque s'impose au chef d'établissement.

L'organisation en établissement ou dans l'entreprise de la prévention du harcèlement est de la responsabilité des directeurs d'établissements ou du chef d'entreprise. Mais,

- *ARTICLE L. 122-50 :*

"est passible de sanction disciplinaire tout salarié ayant procédé aux agissements définis à l'article L. 122-49".

La loi traite précisément le rôle spécifique et la responsabilité de l'employeur notamment par :

- *L'ARTICLE L. 122-51 :*

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

- *L'ARTICLE L. 230-2 :*

"le chef d'établissement prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs..."

l'exercice de la prévention concerne également l'intégralité de l'encadrement, responsable de l'application des règles de sécurité requises pour la bonne exécution du travail.

Mais attention, nous sommes tous concernés, la définition légale ne se référant pas à l'existence d'un lien hiérarchique.

Concrètement de quoi s'agit-il ?

Pris isolément, ces agissements peuvent sembler anodins.

FORMES POSSIBLES DE HARCÈLEMENT MORAL :

Les pratiques de harcèlement peuvent prendre diverses formes. Pris isolément, ces agissements peuvent sembler anodins. Leur répétition, au quotidien, peut affecter la personne et avoir des répercussions importantes sur sa santé physique et mentale.

Il peut s'agir de :

- refus de toute communication,
- privation ou surcroît de travail,
- absence de consignes ou consignes contradictoires,
- attribution de tâches dépourvues de sens,
- "mise au placard",
- conditions de travail dégradantes,
- brimades, humiliations,
- critiques incessantes, sarcasmes répétés,
- propos calomnieux, insultes, menaces...
- réduction des responsabilités et de l'intérêt du poste de travail,
- surveillance constante...

DES "ACTEURS" VARIÉS : QUI PEUT ÊTRE HARCELEUR ?

Le harcèlement moral au travail peut se manifester :

- entre collègues de même niveau hiérarchique,
- entre supérieur hiérarchique et subordonné,
- entre subordonné et supérieur hiérarchique,
- par un groupe qui isole un de ses membres.

Le harcèlement peut être exercé d'une façon inconsciente de la part du harceleur, il n'en reste pas moins répréhensible.



QUI PEUT ÊTRE HARCELÉ ?

Personne n'est à l'abri. Les victimes ne sont pas forcément des personnes fragiles. Il n'existe pas de profil type.

La victime est celle qui résiste. Chaque individu confronté à du "harcèlement" réagit selon sa personnalité, sa force, sa résistance, qui dépendent des facteurs suivants :

- constitution physique,
- confiance en soi,
- stabilité des conditions matérielles,
- capacité à résoudre les problèmes,
- soutien de son entourage.

Par définition, le harcèlement se déroulant dans le temps, plus le conflit se prolonge, plus la résistance diminue. Les effets néfastes apparaissent alors, aggravés par l'absence de soutien ou de reconnaissance de la part de la hiérarchie ou des collègues.

Nota : La prise en charge du harcèlement sexuel peut s'effectuer selon des modalités similaires.

Le harcèlement sexuel relève principalement des articles L. 122-46 du code du travail et 222-33 du code pénal.

LE HARCELÈMENT MORAL NE DOIT CEPENDANT PAS ÊTRE CONFONDU AVEC :

- Le conflit qui relève de l'opposition de sentiments ou d'opinions entre des personnes,
- Le stress, souvent amalgamé mais qui peut favoriser le sentiment de harcèlement,
- Les violences exercées en situation de travail, en particulier les violences externes (agressivité des clients, par exemple),
- Les contraintes professionnelles dues aux nécessités de service,
- Des conditions de travail difficiles,
- L'exercice normal du pouvoir hiérarchique et disciplinaire de l'employeur.

Il est important de faire la différence entre ces actes qui peuvent faire partie de conditions de travail dégradées et les pratiques de harcèlement décrites ci-dessus.

Mais certaines de ces situations peuvent déboucher sur du harcèlement si la hiérarchie est réticente à intervenir ou affiche la volonté de ne pas s'en mêler.

Il n'y a pas de profil type du "harcelé".

Quelle attitude dois-je avoir en tant que cadre et dirigeant inform

L'agent qui estime être victime de harcèlement moral, peut en premier lieu saisir son **responsable d'entité** ou le cas échéant le **responsable des Ressources Humaines** de l'établissement ou assimilé. Toutefois, dans le cas où le responsable d'entité serait lui-même considéré par l'agent comme auteur des faits, cet agent peut s'adresser à un niveau hiérarchique supérieur.

La situation peut également être décrite par une autre personne que l'agent.

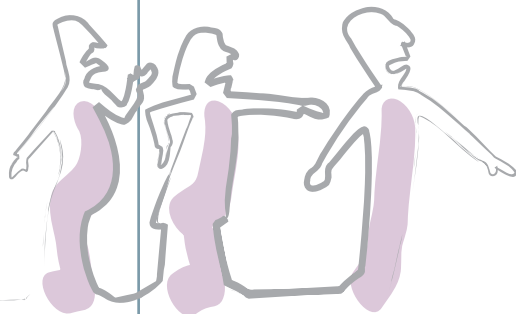
Dans ces différents cas, il appartient au cadre ou au dirigeant saisi de prendre en compte la démarche sans a priori ni préjugés et avec le souci de l'objectivité et de la transparence.

Un signalement doit dans tous les cas être fait auprès du directeur d'Etablissement (ou assimilé).

PHASE DE PRISE EN COMPTE :

- Recevoir systématiquement et rapidement la déclaration,
- Engager ou faire engager une enquête (mais ne pas obligatoirement réagir à chaud, prendre le temps de l'analyse). Toutefois, certaines situations peuvent nécessiter des prises de mesures immédiates pour protéger les agents en cause.
- Définir un processus de traitement et déterminer notamment quels sont les autres acteurs à associer (médecin du travail, C.H.S.C.T., psychologue, etc.). Une approche pluridisciplinaire réduira le risque d'un traitement subjectif de la situation,
- Rechercher des conseils et des avis auprès d'un responsable RH et/ou de l'inspection du travail,
- Formaliser l'écoute de la personne qui s'estime victime (lettre de l'agent ou traduction dans un texte par la personne qui reçoit la déclaration),
- Assurer la traçabilité des informations échangées,
- Aviser l'agent qu'il engage sa responsabilité en cas d'accusations non fondées,
- Arrêter avec l'agent les conditions de délai et de forme dans lesquelles une réponse lui sera apportée.

Ne pas réagir
"à chaud",
prendre le temps
de l'analyse.



é d'une situation pouvant constituer un harcèlement ?

PHASE D'ENQUÊTE :

Rechercher les références utiles (définitions légales, textes, éléments du contexte de travail),

- Chercher à déterminer les faits exacts et les éléments permettant d'établir leur véracité (quoi, quand, où, en présence de qui),
- Entendre toutes les personnes susceptibles d'apporter un éclairage à la situation et en particulier la ou les personnes mises en cause, le collectif de travail y compris les dirigeants concernés. La confidentialité des informations reçues ainsi que l'origine de ces informations, se doivent d'être respectés,
- Déterminer les conséquences concrètes des faits évoqués (arrêt maladie, droit de retrait, demande de changement de poste etc.),
- S'informer des démarches qui auraient déjà pu être engagées par l'agent qui s'estime victime,

Pendant les phases de prise en compte et d'enquête, il faudra veiller à ne pas accentuer le mal être des personnes concernées.

PHASE D'ANALYSE ET DE DÉCISIONS :

A partir des éléments recueillis, il appartient ensuite aux responsables de l'entité et **notamment au directeur de l'établissement** ou assimilé, de décider de la suite à donner.

Si l'analyse de la situation **ne permet pas de déterminer** qu'il y a réellement harcèlement moral, ou **qu'il n'y a pas de harcèlement moral**, revoir les acteurs principaux pour leur faire connaître l'avis de l'entreprise et rechercher ensemble des solutions partagées.

En effet, toute situation liée à des difficultés relationnelles, doit être traitée par l'encadrement, qu'elle qu'en soit la nature.

Si l'analyse de la situation laisse penser **que le harcèlement est clairement et manifestement avéré**, l'entreprise doit engager une procédure disciplinaire à l'encontre de l'auteur des faits et prendre les mesures nécessaires pour que celui-ci ne puisse plus nuire au salarié concerné ou à d'autres.

En tout état de cause, un retour devra être effectué auprès des agents concernés. Il conviendra d'assurer au maximum leur protection.

La confidentialité
doit être
respectée.

D'autres acteurs peuvent-il intervenir dans ces situations ?

D'autres acteurs
peuvent jouer
le rôle de
médiateur.

Une procédure de **médiation** est prévue par l'article L. 122-54 et est ouverte à toute personne s'estimant victime de harcèlement moral ou à la personne mise en cause.

En dehors de l'engagement de procédures judiciaires, différents acteurs notamment internes peuvent intervenir dans ces affaires.

LES MÉDECINS DU TRAVAIL

peuvent proposer des mesures individuelles justifiées par la santé "physique et mentale" des salariés (Article L. 241-10-1 modifié).

LES C.H.S.C.T.

doivent contribuer à la protection de la santé "physique et mentale" des salariés (Article L. 236-2 modifié).

LES DÉLÉGUÉS DU PERSONNEL

peuvent saisir directement l'employeur de ces situations dans le cadre de l'article L. 422-1-1 du code du travail. L'employeur est alors tenu de faire une enquête avec ces délégués et de prendre les décisions qui s'avèrent nécessaires.

