

En lien étroit avec la loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002, l'ANPE entreprend de se donner les moyens de prévenir **les situations de harcèlement moral dans le cadre du travail**.

Le dispositif proposé s'inscrit dans une démarche initialisée par le CNHS-CT. Pour mémoire, celui-ci a dans ses attributions pour mission de donner un avis sur les mesures concourant à la préservation de la santé des agents au travail et proposer tout dispositif qui participe de la prévention des violences au travail.

Un groupe de travail, composé de membres élus et de représentants de l'Etablissement, a mené une réflexion qui, bien qu'elle n'ait pas été reprise dans son intégralité, a alimenté l'écriture de cette note.

Le texte ci-après a pour ambition de proposer :

- 1) Une démarche de prévention qui s'appuie sur un protocole dont l'objectif est d'identifier au plus tôt les situations pour lesquelles il faut intervenir,
- 2) Une information générale sur ce que peut être le harcèlement, les indicateurs d'alerte, les effets du harcèlement, les situations à risque et les méthodes,
- 3) Une information par le rappel des articles de la loi.

Le dispositif rappelle l'importance d'interventions méthodiques menées en concertation entre :

professionnels de l'action sociale et de la santé (assistants sociaux, médecins),
responsables des services Ressources Humaines,
responsables hiérarchiques,
membres des CRHS-CT,
représentants du personnel.

Il convient cependant de préciser que cette note :

- 1) n'a pas l'ambition de traiter toutes les situations de difficultés ou tension au travail; elle s'inscrit dans la complémentarité du classeur « Prévention de la santé au travail des agents de l'ANPE » et invite à s'y référer.
- 2) s'en tient aux phases d'alerte et de traitement préventif.

Au-delà, c'est le cadre réglementaire de l'Etablissement qui s'impose, éventuellement jusque dans ses aspects disciplinaires ou juridiques.

On trouvera en annexe des généralités sur les processus de harcèlement moral au travail, ainsi que le cadre légal.

L'ETABLISSEMENT s'engage à mettre en œuvre et à respecter le protocole suivant pour prévenir l'installation et le développement du harcèlement. Il définit en la matière la politique de prévention avec le CNHS-CT et les CRHS-CT.

L'objectif est de donner toutes les chances d'un règlement précoce de la situation par la prévention.

Deux phases sont distinguées : Alerter et Traiter préventivement.

1. ALERTER

Afin de garantir une vigilance permanente collective, l'établissement se fixe pour objectif de faciliter la prise de parole des agents auprès des acteurs identifiés.

L'agent peut donc s'adresser, selon son choix, aux acteurs suivants, de préférence volontaires et formés :

- des assistants des services sociaux,
- le médecin de prévention,
- des responsables des Ressources Humaines ou des membres de l'encadrement (non impliqués directement dans la situation),
- des représentants du personnel.

Ils incitent les intéressés à contacter les services ou la personne appropriés susceptibles de préconiser une démarche adaptée.

L'alerte prend la forme d'échanges directs et discrets à propos du sens donné aux pratiques dénoncées par toute personne en situation de détresse. Dans l'intérêt de l'agent et du règlement ultérieur du problème, la confidentialité est exigée.

Chaque région informe tous les agents de l'existence de ce protocole par une affiche mise à disposition dans chaque site. Celle-ci précise que la présente note se trouve dans ALICE – Espace RH – Relations sociales – Santé CNHS-CT et rappelle que les agents, acteurs ou témoins de ce genre de situation, peuvent solliciter les personnes citées plus haut.

2. TRAITER PREVENTIVEMENT

Il s'agit de créer, par l'intervention des acteurs du traitement, les conditions d'un règlement précoce du plus grand nombre de situations difficiles, pour éviter qu'elles s'enkystent et deviennent du harcèlement avéré.

Les acteurs en charge du règlement du problème sont les suivants :

- le Responsable des Ressources Humaines,
- la ligne hiérarchique (DRA, DDA, DALE, Chefs de service, s'ils ne sont pas impliqués dans la situation),
- le médecin de prévention,
- l'assistant(e) social(e).

Lorsqu'un agent se manifeste comme victime d'une situation de harcèlement moral au travail, ou lorsqu'un des acteurs de l'alerte identifie une situation comme pouvant relever de ce protocole, la décision doit être prise de confier à l'un des acteurs cités plus haut le traitement du problème.

Il s'agit donc de régler au plus près et au plus tôt le problème et ce, dans l'intérêt de tous.

Si le problème persiste, il pourra être fait appel à un appui extérieur dans un cadre public, libéral ou associatif, afin de rechercher de manière neutre et complète des éléments de solution permettant un traitement définitif de la situation.

A titre indicatif, on peut solliciter :

- un psychologue clinicien,
- un psychologue du travail,
- un sociologue (organisation du travail)....

La liste des personnes, ayant une expertise dans ce domaine, sera établie par le CRHS-CT.

Dans les deux phases, l'alerte et le traitement préventif, la discrétion s'impose à tous les acteurs. Le service de gestion des ressources humaines informe les personnes concernées et l'acteur de l'alerte à l'origine de la démarche sur le traitement apporté à la situation.

Le CRHS-CT est associé à la mise en œuvre de ce protocole et à l'élaboration des actions d'information/formation qui l'accompagnent, il est informé périodiquement des situations traitées dans le cadre du protocole, à l'exclusion de renseignements nominatifs.

L'Établissement renforcera l'efficacité de cette procédure par :

- ***Une communication claire et forte sur le dispositif mis en place.*** Il s'agit d'appuyer la démarche de prévention comme alternative crédible à un traitement contentieux des cas supposés et de soulager les agents exposés.
- ***Une incitation au règlement*** de la majorité des cas au terme d'une action concertée des différents acteurs et des services concernés.

Le Département des Relations Sociales est à votre service pour tout complément d'information ou demande d'appui sur ce sujet.

Hubert Peurichard,

Directeur Général Adjoint Chargé des Ressources Humaines
et des Relations Sociales

Annexe 1

GENERALITES SUR LES PROCESSUS DE HARCELEMENT MORAL AU TRAVAIL

Définition

Harcèlement moral : faire subir à autrui des agissements répétés 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 indicateurs du harcèlement moral

- Le harcèlement peut-être qualifié uniquement lorsqu'il existe un processus répétitif inscrit dans la durée, qui déstabilise puis détruit la victime.
- Il existe différentes situations de harcèlement : entre collègues, hiérarchiques et subordonnés.
- Le processus de harcèlement trouve un terrain particulièrement propice lorsqu'il y a dans le cadre professionnel, un déficit de règles, de définition ou d'actualisation de missions précises.
- Le processus de harcèlement tend à neutraliser l'entourage et à créer une difficulté pour dénoncer les faits en isolant la victime, et en mettant à mal l'expression des autres salariés (es).

Les effets du harcèlement

Le harcèlement moral au travail est un processus insidieux se développant dans le temps.

Le ou les harceleurs agissent à visage masqué, ils comptent sur le caractère implicite de leurs desseins. Isolées progressivement de leurs collègues, leurs cibles en sont réduites à protester ou à se taire.

Au départ, le salarié(e) ne comprend pas ce qui lui arrive, il (elle) ne pense pas à se défendre, persuadé(e) qu'il s'agit d'une simple erreur de jugement facile à corriger. Cela

l'amène parfois à rentrer dans le jeu du ou des harceleurs en essayant de lui prouver qu'il (elle) fait bien, qu'il (elle) est digne d'intérêt.

Le salarié(e) finit par s'épuiser à participer à ce jeu pervers dont il (elle) ne connaît ni la règle, ni la finalité.

Le salarié(e) vit ainsi une véritable situation d'emprise psychique, provoquant protestation, culpabilité, confusion.

D'un point de vue médical, la victime est alors sujette à de nombreuses manifestations pathologiques :

- L'anxiété s'accompagne de manifestations physiques diverses telles que tachycardie, tremblements, boule œsophagienne, crampes gastriques ("peur au ventre"). Elle peut aussi modifier le comportement de la victime en la rendant notamment irritable, d'humeur désagréable ou agressive.
- Les crises de larmes incoercibles.
- L'état dépressif : perte de confiance en soi, repli, impuissance à agir et sentiment d'abandon...
- Atteintes cognitives avec perte de mémoire, difficultés de concentration, manque de logique.
- Atteinte somatique avec troubles de la conduite alimentaire (anorexie ou boulimie), fatigue, troubles de la sphère digestive.
- Troubles de la sphère gynécologique de gravité variable.
- Apparition, développement ou rechute de maladies graves chez les hommes comme chez les femmes.

Par ailleurs, le harcèlement moral a de nombreuses répercussions sur les rapports avec l'entourage. La victime se replie sur elle-même, se détache progressivement de son environnement familial et social et se coupe de l'extérieur.

La gravité de la symptomatologie, notamment dépressive, peut amener à un passage à l'acte suicidaire.

Les situations à risque et les personnes qui gênent

Le but du harcèlement moral au travail est d'obtenir la soumission ou la démission de la victime.

Le rejet du salarié(e) peut être lié à plusieurs types de situations, par exemple :

- Un nouveau venu qui trouble (comme responsable ou comme collègue) l'équipe de travail qui avait ses habitudes...

- Un salarié(e) qui est "de trop", du fait de son âge, de sa pratique jugée dépassée, et que l'on veut pousser vers la sortie.
- Un salarié(e) qui n'accepte pas de nouvelles méthodes de gestion, de management et qui ainsi s'oppose à des changements.
- Un salarié(e) qui réussit trop bien dans sa vie personnelle, ce qui provoque rumeurs et jalousie.
- Un salarié(e) qui revient après une longue absence pour maladie.
- Un salarié(e) qui a des problèmes avec l'alcool ou une autre drogue et que le collectif ne supporte plus.
- Un salarié(e) qui gêne du fait de son ethnie, de son allure, de ses choix de vie.

Les méthodes de harcèlement

Pour "casser" le salarié(e), on cherche à l'atteindre dans sa compétence professionnelle, mais aussi dans sa personnalité même, en jouant sur ses failles car chacun présente des éléments de fragilités psychiques.

Le salarié(e) sera atteint dans sa dignité, dans le respect qui lui est dû, en tant qu'être humain.

Il peut s'agir d'attitudes humiliantes, de propos offensants et de la mise en œuvre de rumeurs malveillantes concernant sa vie privée.

➤ Sur le plan relationnel :

- Instaurer l'isolement de la victime sur le lieu de travail lui-même, mais aussi dans les espaces annexes de rencontre, de détente, de convivialité.

➤ Sur le plan professionnel :

- Disqualifier systématiquement le travail produit. Etablir des prescriptions trop exigeantes, donner des objectifs inatteignables ou à l'inverse, ne confier aucune mission, ce qui confronte le salarié(e) à un total désœuvrement.
- Exiger la réalisation de travaux dénués de sens, ce qui sera toujours vécu comme une pratique humiliante.
- Rester évasif dans les consignes : "vous savez ce qu'on attend de vous" sans jamais préciser justement ce qui est attendu.
- Donner sciemment des consignes contradictoires et dont la réalisation conjointe est incompatible.

- Entraver de façon constante, insidieuse, et sans motif avéré, la bonne mise en œuvre des prescriptions : le supérieur hiérarchique se trouve alors confronté à une véritable incapacité professionnelle provoquée par les subordonnés.

➤ **Sur le plan matériel :**

- Mettre en place un processus de dégradation des conditions matérielles de travail : l'emplacement, la taille ou l'absence de bureau, les moyens de communication, la mise à disposition d'équipement dégradés, inadaptés, inopérants...

Annexe 2 :

LE CADRE LEGAL DU HARCELEMENT MORAL AU TRAVAIL

La loi n°2002-73 du 17 janvier 2002 de « modernisation sociale », principalement par le biais de 3 articles, a apporté des précisions et des modifications sur le thème du harcèlement :

- dans le code pénal (article 170),
- dans la loi n°83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires (article 178),
- dans le code du travail (article 180).

L'article 170

Après la section 3 du chapitre II du titre II du livre II **du code pénal**, il est inséré une section 3 bis intitulée : « Du harcèlement moral », comprenant un article 222-33-2 ainsi rédigé :

« Art. 222-33-2. - 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 EUR. d'amende. »

L'article 178 :

Après l'article 6 quater de la **loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires**, il est inséré un article 6 quinquies ainsi rédigé :

« Art. 6 quinquies. - Aucun fonctionnaire 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.

« Aucune mesure concernant notamment le recrutement, la titularisation, la formation, la notation, la discipline, la promotion, l'affectation et la mutation ne peut être prise à l'égard d'un fonctionnaire en prenant en considération :

« 1° Le fait qu'il ait subi ou refusé de subir les agissements de harcèlement moral visés au premier alinéa ;

« 2° Le fait qu'il ait exercé un recours auprès d'un supérieur hiérarchique ou engagé une action en justice visant à faire cesser ces agissements ;

« 3° Ou bien le fait qu'il ait témoigné de tels agissements ou qu'il les ait relatés.

« Est passible d'une sanction disciplinaire tout agent ayant procédé aux agissements définis ci-dessus.

« Les dispositions du présent article sont applicables aux agents non titulaires de droit public. »

L'article 180 :

Dans le chapitre II du titre II du livre Ier du **code du travail**, avant l'article L. 122-46, sont insérés une division et un intitulé ainsi rédigés : « Section 8. Harcèlement ».

Extrait du CODE DU TRAVAIL (Partie Législative) : Section 8 : Harcèlement

Article L 122-46

Aucun salarié, aucun candidat à un recrutement, à un stage ou à une période de formation en entreprise 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 les agissements de harcèlement de toute personne dont le but est d'obtenir des faveurs de nature sexuelle à son profit ou au profit d'un tiers.

Aucun salarié ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire pour avoir témoigné des agissements définis à l'alinéa précédent ou pour les avoir relatés.

Toute disposition ou tout acte contraire est nul de plein droit.

Article L 122-47

Est passible d'une sanction disciplinaire tout salarié ayant procédé aux agissements définis à l'article L. 122-46.

Article L 122-48

Il appartient au chef d'entreprise de prendre toutes dispositions nécessaires en vue de prévenir les actes visés aux deux articles précédents.

Article L 122-49

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.

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, les agissements définis à l'alinéa précédent ou pour avoir témoigné de tels agissements ou les avoir relatés.

Toute rupture du contrat de travail qui en résulterait, toute disposition ou tout acte contraire est nul de plein droit.

Article 122-50

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

Article 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.

Article 122-52

En cas de litige relatif à l'application des articles L. 122-46 et L. 122-49, 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, en cas de besoin, toutes les mesures d'instruction qu'il estime utiles.

Article 122-53

Les organisations syndicales représentatives dans l'entreprise peuvent exercer en justice, dans les conditions prévues par l'article L. 122-52, toutes les actions qui naissent de l'article L. 122-46 et de l'article L. 122-49 en faveur d'un salarié de l'entreprise, sous réserve qu'elles justifient d'un accord écrit de l'intéressé. L'intéressé peut toujours intervenir à l'instance engagée par le syndicat et y mettre fin à tout moment.

Article 122-54

Une procédure de médiation peut être envisagée par toute personne de l'entreprise s'estimant victime de harcèlement moral. Elle peut être également mise en oeuvre par la personne mise en cause. Le choix du médiateur fait l'objet d'un accord entre les parties.

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.

En cas d'échec de la conciliation, le médiateur informe les parties des éventuelles sanctions encourues et des garanties procédurales prévues en faveur de la victime.