

**CHARTRE DE REFERENCE EN MATIERE  
DE LUTTE CONTRE LE HARCELEMENT ET  
LA VIOLENCE AU TRAVAIL**

**Préambule**

La présente charte a pour objectif de répondre aux objectifs visés par l'accord national interprofessionnel du 26 mars 2010 sur le harcèlement et la violence au travail sur les engagements pris par l'entreprise pour prévenir ces phénomènes, les réduire et si possible les éliminer ainsi que de rappeler les obligations et devoirs de chacun.

La préservation de la santé physique et mentale des salariés constitue une préoccupation majeure de la politique sociale de l'entreprise. Dans ce cadre, les actes ou faits de harcèlement et de violence, quelles que soient leurs formes, portant atteinte à la dignité des personnes sont inacceptables. Dès lors, l'entreprise considère comme une priorité absolue la prévention, la réparation et l'accompagnement des éventuelles victimes.

**1) Définitions**

Le harcèlement « *survient lorsqu'un ou plusieurs salariés font l'objet d'abus, de menaces et/ou d'humiliations répétés et délibérés dans des circonstances liées au travail, soit sur les lieux de travail, soit des situations liées au travail* ». L'intégrité physique ou morale du salarié est touchée.

La violence au travail « *se produit lorsqu'un ou plusieurs salariés sont agressés dans des circonstances liées au travail. Elle va du manque de respect à la manifestation de la volonté de nuire, de détruire, de l'incivilité à l'agression physique. La violence au travail peut prendre la forme d'agression verbale, d'agression comportementale, notamment sexiste, d'agression physique...* ».

Harcèlement et violence au travail peuvent être exercés par un ou plusieurs salariés ou par des tiers avec pour but ou pour effet de porter atteinte à la dignité du salarié, affectant sa santé et sa sécurité et/ou créant un environnement de travail hostile.

De manière à prévenir les risques de harcèlement et de violence au travail, l'entreprise s'engage sur la mise en œuvre des dispositifs suivants :

1. Des dispositifs de sensibilisation destinés à l'encadrement, aux délégués du personnel, aux salariés seront mis en place. Ils doivent permettre de mieux détecter et d'alerter sur les situations à risques.

Ces dispositifs feront l'objet d'une note individuelle adressée à chaque salarié, d'une réunion spécifique auprès du personnel encadrant et d'une rubrique sur l'intranet de la Société.

2. Sur une période de 2 ans, tout le personnel d'encadrement suivra :
  - Une sensibilisation aux problématiques de harcèlement et de violence au travail ;
  - une formation sur les bonnes pratiques destinées à éviter que des tensions ne dégénèrent en incidents plus importants, à décrypter les phénomènes d'insécurité et d'être en mesure d'y faire face;

3. Sur une période de 2 ans, tous les salariés en contact avec le public (les usagers) suivront une formation adaptée destinée à faire face aux incivilités émanant du public (des usagers).
4. Tous les ans, des indicateurs susceptibles de révéler des risques de harcèlement et de violence seront communiqués aux Délégués du personnel. Il s'agit :
  - du taux d'absentéisme non lié aux congés payés;
  - du nombre d'accident du travail
  - des causes de départ de l'entreprise
  - des résultats de production par secteurs d'activité

L'analyse de ces indicateurs, par la Direction, permettra de mettre en place les mesures de prévention nécessaires.

5. Les entretiens annuels doivent constituer des moments privilégiés d'échange, en toute transparence entre le salarié et sa hiérarchie. Les éventuels problèmes relationnels rencontrés en interne ou en externe doivent être abordés de façon à pouvoir les désamorcer dans les meilleurs délais. A cet effet, des réunions seront mises en place afin de faire intervenir le CHSCT, la Direction et le médecin du travail.

#### **• Obligations et devoirs des salariés**

Le respect des personnes, de leur identité professionnelle et de leurs opinions doit être la règle, cette règle étant valable pour l'ensemble des acteurs de l'entreprise.

Les relations entre les personnes, quel que soit leur niveau, doivent être empreintes de respect, de courtoisie.

Tout agissement de harcèlement ou de violence au travail avéré est constitutif d'une faute grave justifiant la rupture du contrat de travail pour ce motif.

Il est rappelé qu'aucun salarié ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire pour avoir subi ou refusé de subir des agissements répétés de harcèlement ou pour avoir témoigné de tels agissements ou les avoir relatés. Cette règle vaut pour les faits de violence.

#### **Traitement des situations avérées**

La survenance d'un événement reste toujours possible, le risque zéro n'existe pas. Indépendamment des procédures d'alerte dont disposent les représentants du personnel, de la saisine du médecin du travail, les dispositifs suivants sont mis en œuvre :

##### **1. Une procédure d'alerte spécifique au risque harcèlement et à la violence au travail est mise en œuvre.**

Tout salarié victime ou témoin de faits de harcèlement ou de violence peut contacter la personne en charge de cette problématique dénommé « l'interlocuteur référent » parmi les membres désignés du CHSCT.

Dans ce cadre, la procédure d'écoute, d'enquête et de traitement de la situation devra respecter les principes suivants :

- le respect d'une discrétion de manière à protéger la dignité et la vie privée de chacun ;
- les plaintes doivent être étayées par des informations détaillées;
- aucune information, autre qu'anonymisée ne sera divulguée aux parties non impliquées dans l'affaire en cause ;
- les plaintes donneront lieu à enquête et seront traitées immédiatement, le Président, Rémy BOURDIER est informé de chaque étape de la procédure ;
- à la demande du salarié, ou de la Direction, il peut être recouru à une assistance extérieure et notamment le médecin du travail.

Les fausses accusations délibérées ne seront pas tolérées et exposent leur auteur à des sanctions disciplinaires.

Par ailleurs, toute personne s'estimant victime de harcèlement ou la personne mise en cause, peut également solliciter la mise en œuvre d'**une procédure de médiation**. Le médiateur est choisi d'un commun accord entre les parties et se fera parmi les personnes appartenant à l'entreprise. Par défaut, il s'agira d'un membre du CHSCT.

Le médiateur ainsi choisi s'informe de l'état des relations entre les parties, au besoin en prenant contact auprès de la hiérarchie, et tente de les concilier. Si la conciliation échoue, il les informe des éventuelles sanctions encourues et des garanties procédurales prévues en faveur de la victime. Le médiateur informe également le Président, Rémy BOURDIER et lui transmet les éléments et les conclusions de la procédure de médiation.

2. Toute situation de harcèlement ou de violence constatée donnera lieu à une **information des Délégués du personnel** afin:

- d'examiner les conditions dans lesquelles la situation constatée est intervenue – environnement du travail, comportements individuels, modes de management, relations avec la clientèle (les usagers, le public), mode de fonctionnement de l'entreprise;
- de mettre en œuvre des mesures destinées à ce que de telles situations ne se reproduisent plus.

3. **Chaque Membre du CHSCT dispose d'un numéro de téléphone direct**, disponible sur l'intranet, permettant aux salariés s'estimant victimes de pressions psychologiques importantes (quand bien même celles-ci ne seraient pas juridiquement qualifiées de harcèlement moral) de s'informer ou d'exposer le problème qu'ils rencontrent.

Cet accueil téléphonique est assuré par un membre du CHSCT dont les compétences sont reconnues en la matière.

Le recours à ce numéro de téléphone permet :

- de détecter au plus tôt les cas pouvant présenter les symptômes du harcèlement ou de violence ;
- de résoudre des situations conflictuelles en les traitant directement à la source en évitant toute procédure légale contentieuse ou de médiation ;
- de fournir un premier accompagnement psychologique.

• **Sanctions encourues en cas de harcèlement et/ou de violence au travail**

**1. Les sanctions pénales encourues**

Le harcèlement moral, par son caractère attentatoire à l'intégrité de la santé physique ou mentale, et à la dignité humaine, est un **délit** qui n'admet aucune tolérance.

Aussi, aux termes de l'article 222-33-2 du Code pénal, le harcèlement moral est puni d'**un an d'emprisonnement** et de **15 000 € d'amende**.

**2. Les sanctions disciplinaires encourues**

Aux termes de l'article L. 1152-5 du Code du travail, tout salarié ayant procédé à des agissements de harcèlement moral est passible d'une **sanction disciplinaire**.

Plus précisément, des faits de harcèlement moral (ou de violence au travail) sont susceptibles de revêtir la qualification de **faute grave** justifiant la rupture immédiate du contrat de travail de leur auteur, sans délai de préavis, ni indemnité.

**3. L'engagement de la responsabilité civile de l'auteur des faits**

Aux termes de l'article L. 4122-1 du Code du travail, il incombe à chaque travailleur de prendre soin, en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de sa santé et de sa sécurité **ainsi que de celles des autres personnes concernées par ses actes ou ses omissions au travail**.

Il en résulte que l'auteur d'agissements répétés de harcèlement moral notamment engage sa **responsabilité personnelle** et s'expose à être condamné à verser à ses victimes des **dommages et intérêts**.

Fait à Cournon d'Auvergne, le 20 avril 2012.

**Pour l'Entreprise**

Rémy BOURDIER

**PROTOCOLE DE GESTION  
HARCELEMENT ET VIOLENCE AU TRAVAIL**

**INTERLOCUTEURS REFERENTS**

*(Mise à jour 24/09/2013)*

<b>NOM</b>	<b>PRÉNOM</b>	<b>LIEU DE TRAVAIL</b>	<b>TELEPHONE</b>
<b>VIGUIER</b>	<b>Luc</b>	<b>NORD OUEST (Vendée)</b>	<b>06 08 17 57 99</b>
<b>MOINARDEAU</b>	<b>Jean NOEL</b>	<b>Vendée</b>	<b>07 78 51 75 47</b>
<b>MORSLI</b>	<b>William</b>	<b>Gironde</b>	<b>06 72 97 85 96</b>
<b>LAMBERT</b>	<b>Robert</b>	<b>VPR</b>	<b>07 78 51 75 77</b>

**FICHE DE SIGNALEMENT DE FAITS DE HARCELEMENT ET/OU DE VIOLENCE AU TRAVAIL**

**Interlocuteur référent** .....

**SALARIE REQUERANT :**

Nom : .....

Prénom : .....

Poste de travail : .....

Responsable hiérarchique : .....

**AUTEUR(S) PRESUME(S) DES FAITS DE HARCELEMENT ET/ DE VIOLENCE:**

Nom : .....

Prénom : .....

Poste de travail : .....

Lien avec le salarié requérant : .....

Nom : .....

Prénom : .....

Poste de travail : .....

Lien avec le salarié requérant : .....

**DESCRIPTION :**

**Décrivez les circonstances, les faits laissant présumer l'existence d'un harcèlement ou de violence au travail dont vous estimez être victime (faits, date, heures, lieu, témoins...)**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Fait à .....,

Le .....

**Signature du salarié requérant**

**Signature de l'interlocuteur référent**

Transmission par l'interlocuteur référent le .....