



LA POSTE

Direction des Ressources Humaines et des Relations Sociales
Direction de la Stratégie Sociale
Direction Prévention Santé et Sécurité au Travail

Destinataires

Tous services

Contact

Voir en fin de document

Tél :

Fax :

E-mail :

Date de validité

A partir du 01/07/2014

Annulation de

BRH CORP-DRHRS-2009-0134 du
30.07.2009

Prévention et traitement des situations de harcèlement sexuel et moral



Bulletin Ressources Humaines

OBJET :

Dans le cadre des actions d'amélioration de la qualité de vie au travail, La Poste a souhaité faire évoluer le dispositif de prévention, de détection et de traitement des risques liés aux harcèlements moral et sexuel.

L'action de La Poste s'inscrit dans le cadre de la loi du 17 janvier 2002 relative au harcèlement moral et de la loi du 6 août 2012 relative au harcèlement sexuel, codifiées dans le Code du travail, d'une part et dans la loi du 13 juillet 1983 modifiée portant droits et obligations des fonctionnaires, d'autre part. Ces lois protègent le collaborateur qui réagit à des faits de harcèlement, ou celui qui en témoigne, et définissent les obligations de l'employeur sur ces sujets.

Sylvie François

X	C1	Interne
	C2	Restreint
	C3	Confidentiel
	C4	Secret

Références : CORP-DRHRS-2014-0178 du 22 août 2014

Domaine : RESSOURCES HUMAINES

Rubrique : Droits et obligations

Sous Rubrique : PB 1



Sommaire	Page
1. LES DEFINITIONS JURIDIQUES	3
1.1 HARCELEMENT SEXUEL	3
1.2 HARCELEMENT MORAL	5
2. PREVENTION DU HARCELEMENT MORAL ET DU HARCELEMENT SEXUEL	6
2.1 OBLIGATION DE PREVENTION, ROLE DES DIFFERENTS ACTEURS ET INSTANCES	6
2.2 LES ACTIONS DE PREVENTION DEPLOYEES A LA POSTE	6
2.3 DE LA PREVENTION AU TRAITEMENT DES SITUATIONS	7
3. TRAITEMENT DES SITUATIONS DE HARCELEMENT SEXUEL	8
3.1 LES PRINCIPES RETENUS	8
3.2 COMMENT TRAITER UNE DEMANDE DENONÇANT UN HARCELEMENT SEXUEL PRESUME	9
3.3 LES SUITES DE L'ENQUETE	12
4. TRAITEMENT DES SITUATIONS DE HARCELEMENT MORAL	14
4.1 LES PRINCIPES RETENUS	14
4.2 COMMENT TRAITER UNE DEMANDE DENONÇANT UN HARCELEMENT MORAL PRESUME	14
4.3 LES SUITES	17
5. ANNEXE	19
LES SANCTIONS EXTERNES EN COURUES CONCERNANT LE HARCELEMENT	19
5.1 LES SANCTIONS EN CAS DE HARCELEMENT SEXUEL	19
5.2 LES SANCTIONS EN CAS DE HARCELEMENT MORAL	19



LA POSTE

Prévention et traitement des situations de harcèlement sexuel et moral

PREAMBULE

La qualification pénale de faits ou d'agissements relevant du harcèlement moral ou du harcèlement sexuel, n'appartient pas à La Poste, et ressort du pouvoir judiciaire.

En tant qu'employeur, La Poste doit :

- Eviter par tous moyens l'apparition de tout fait de harcèlement dans l'entreprise ;
- Traiter toute demande relative à une situation présumée de harcèlement de façon à prendre en compte la situation du postier demandeur, même si finalement elle ne relève pas de la qualification de harcèlement ;
- Sanctionner les faits et les agissements susceptibles de porter atteinte à la santé et à l'intégrité des personnes, et éviter que ces faits et agissements ne se reproduisent.

Ceci implique :

- de renforcer la prévention de ces risques ;
- d'améliorer le dispositif actuel relatif aux situations de harcèlement moral ;
- de mettre en place un dispositif de traitement des situations de harcèlement sexuel.

L'objectif du présent BRH est de rappeler à tous les droits et obligations sur ces sujets et de définir la façon dont s'organisent, à La Poste, la prévention, la détection et le traitement des situations signalées par les postiers.

1. LES DEFINITIONS JURIDIQUES

1.1 HARCELEMENT SEXUEL

La définition juridique du harcèlement sexuel est la même, pour les salariés, les fonctionnaires et les agents contractuels de droit public.

La loi du 6 août 2012 donne une double définition du délit de harcèlement sexuel, selon qu'il s'agit de faits répétés ou d'un acte unique.

1.1.1 *Harcèlement sexuel exigeant des actes répétés*

« Le harcèlement sexuel est le fait d'imposer à une personne de façon répétée des propos ou comportements à connotation sexuelle 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 (Code pénal, art. 222-33 ; Code du travail, art. L.1153-1 1°).

Cette définition du harcèlement sexuel recouvre deux types de situations :

- **en premier lieu**, les propos, les gestes déplacés ou les comportements ouvertement sexistes, grivois, obscènes, tels que des paroles ou écrits répétés constituant des provocations, injures ou diffamations, même non publiques, commises en raison du sexe, de l'orientation ou de l'identité sexuelle de la victime ;
- **en second lieu**, les cas dans lesquels le comportement ne porte pas, en lui-même, atteinte à la dignité, mais qui a pour conséquence de rendre insupportables les conditions de travail de la victime.

La définition du harcèlement sexuel fait apparaître cinq éléments constitutifs du délit :

- l'existence de comportements de toute nature : propos, gestes, envois ou remises de courriels ou d'objets, attitude, etc... ;
- qui sont « imposés » à la victime : ce terme indique que l'absence de consentement de la victime est un des éléments constitutifs du délit ; les actes sont imposés par leur auteur et sont donc subis et non désirés par la victime ;
- qui ont un caractère répété : les faits doivent donc avoir été commis au moins à deux reprises, et, ce, sans aucune condition de délai entre les actes ;
- et qui présentent une connotation sexuelle, ce qui n'exige pas qu'ils soient de nature explicitement et directement sexuelle ;
- et, enfin, qui ont pour conséquence, soit de porter atteinte à la dignité de la victime, soit de créer à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante.

1.1.2 Harcèlement sexuel résultant de la commission d'un acte unique

Est assimilé au harcèlement sexuel « *le fait, même non répété, d'user de toute forme de pression grave 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* » (Code du travail, art. L.1153-1 2°).

Cette définition fait intervenir tout d'abord une notion de « pression grave ». Cette notion est susceptible de recouvrir, en pratique, des hypothèses très variées dans lesquelles une personne tente d'imposer un acte de nature sexuelle à la victime en contrepartie, soit d'un avantage recherché par cette dernière (exemple : un emploi, une augmentation...), soit de l'assurance qu'elle éviterait une situation particulièrement dommageable (exemple : un licenciement, une mutation...).



Cette pression peut être constituée par un acte unique et n'a pas besoin d'être répétée pour que la qualification de harcèlement sexuel soit retenue.

La finalité de la pression est également un élément constitutif du délit : elle doit être exercée dans le but, réel ou apparent, d'obtenir un acte de nature sexuelle.

Il n'est pas exigé que soit recherchée une relation sexuelle : il peut s'agir de tout acte de nature sexuelle « *notamment les simples contacts physiques destinés à assouvir un fantasme d'ordre sexuel, voire à accentuer ou provoquer le désir sexuel* ».

En outre, il faut préciser que la finalité du harcèlement peut être réelle ou apparente. Ainsi, peuvent donc être sanctionnées les personnes qui agissent « *sans avoir vraiment l'intention d'obtenir un acte sexuel, par exemple par jeu ou dans le seul but d'humilier la victime ou afin d'obtenir sa démission, dès lors que, de façon objective et apparente, les pressions ne pouvaient que donner l'impression à la victime comme aux tiers qui ont pu être les témoins, qu'un acte de nature sexuelle était recherché* ».

Enfin, il n'est pas nécessaire que l'acte soit recherché au profit de son auteur ; il peut l'être au profit d'un tiers.

1.2 HARCELEMENT MORAL

Insérée dans le Code du travail et dans la loi du 13 juillet 1983 modifiée portant droits et obligations des fonctionnaires, la définition du harcèlement moral au travail est la suivante :

« *Aucun salarié/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.* » (Code du travail, art. L.1152-1).

Les manifestations du harcèlement s'observent autour de 4 grands thèmes :

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

La jurisprudence a précisé plusieurs points depuis la loi initiale :

- Pour être constitué, le harcèlement moral ne nécessite **pas l'intention de nuire** de son auteur : le harcèlement peut donc être constitué indépendamment de la volonté de l'auteur.
- Le harcèlement moral suppose **des faits répétés** : un fait unique ne peut, à lui seul, caractériser une situation de harcèlement moral.
- Il n'y a toutefois **pas de condition temporelle** : les agissements peuvent se répéter sur une période brève.



2. PREVENTION DU HARCELEMENT MORAL ET DU HARCELEMENT SEXUEL

2.1 OBLIGATION DE PREVENTION, ROLE DES DIFFERENTS ACTEURS ET INSTANCES

Conformément aux articles L.1152-4 et L.1153-5 du Code du travail, l'employeur prend toutes dispositions nécessaires en vue de prévenir les agissements de harcèlement moral et les faits de harcèlement sexuel. La prévention des risques liés au harcèlement moral et au harcèlement sexuel fait donc partie intégrante des obligations des managers de La Poste, étant rappelé que La Poste est tenue à l'égard des postiers d'une obligation de sécurité qui est ici constitutive d'une obligation de résultat.

Dans le cadre de leur mission exclusive d'éviter toute altération de la santé des postiers du fait de leur travail, les services de santé au travail de La Poste conseillent la ligne managériale, les postiers et leurs représentants sur les dispositions et mesures nécessaires, afin de prévenir le harcèlement sexuel ou moral. Cette action est conduite en coordination avec les autres acteurs de l'entreprise et notamment les services sociaux.

Le Président du CHSCT intègre le sujet du harcèlement dans le rapport annuel de prévention et le programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail, sur lesquels le CHSCT est consulté.

Les CHSCT de La Poste peuvent proposer notamment des actions de prévention du harcèlement moral et du harcèlement sexuel pour les entités de leur périmètre.

Au niveau national, un bilan annuel des actions de prévention mises en œuvre et des situations traitées sera présenté en Commission Nationale Santé Sécurité au Travail de La Poste.

2.2 LES ACTIONS DE PREVENTION DEPLOYEES A LA POSTE

Sans préjuger des actions de prévention spécifiques qui seraient déployées au niveau local sous la responsabilité du Directeur d'établissement, avec le conseil des Services de Santé au travail, en lien avec les assistants sociaux, et sur proposition des CHSCT, la prévention du harcèlement moral et du harcèlement sexuel est déployée à La Poste sur la base des mesures suivantes :

- L'affichage obligatoire des dispositions pénales réprimant les faits de harcèlement :

conformément aux dispositions des articles L. 1153-5 et L. 1152-4 du Code du travail, le texte de l'article 222-33 du Code pénal (définition et sanction du harcèlement sexuel) doit être affiché dans les lieux de travail, ainsi que dans les locaux ou à la porte des locaux où se fait l'embauche, et le texte de l'article 222-33-2 du Code pénal (définition et sanction pénale du harcèlement moral) doit être affiché dans les lieux de travail.

- L'information et la sensibilisation des managers et des Présidents de CHSCT :



cette sensibilisation s'appuie sur l'intervention de la filière ressources humaines, des services de santé au travail et des assistants sociaux. Elle est réalisée sur la base d'outils de référence conçus au niveau national.

- L'information et la sensibilisation des postiers :

au-delà de l'affichage obligatoire, dans le cadre de sa démarche d'évaluation et de prévention des risques, le Directeur d'établissement peut prendre toutes mesures de diffusion, présentation, sensibilisation visant à l'information effective des postiers sur la législation en vigueur en matière de harcèlement. Il affirme à cette occasion et de la façon qui lui paraît la plus appropriée, que le harcèlement, sexuel et moral, est interdit et peut faire l'objet de sanctions disciplinaires et pénales.

Il peut s'appuyer sur l'intervention et les conseils des acteurs de la filière RH, des médecins du travail, des infirmiers en santé au travail et des assistants sociaux pour mener à bien ce type d'action. Des outils de communication sont développés au niveau national de façon à l'aider dans ses démarches de sensibilisation.

- La formation :

des actions de formation sont déployées à La Poste de façon à améliorer la connaissance, la prévention et l'identification des phénomènes de harcèlement. Ces actions concernent essentiellement la filière RH.

- L'évaluation du risque :

le risque lié aux harcèlements fait l'objet d'une évaluation dans le cadre de l'évaluation des risques professionnels réalisée en établissement au titre des risques liés aux violences internes. Cette évaluation est suivie de la mise en place d'actions de prévention.

2.3 DE LA PREVENTION AU TRAITEMENT DES SITUATIONS

L'obligation de prévention s'accompagne d'une obligation de :

- sanction sur le plan disciplinaire des auteurs d'actes de harcèlement moral ou sexuel, lorsque les faits sont établis à l'issue d'une procédure disciplinaire régulièrement conduite;
- non-discrimination à l'égard des victimes d'actes de harcèlement moral ou sexuel et des personnes qui en ont témoigné.

Deux dispositifs de traitement des demandes des postiers en matière de harcèlement sont donc définis pour traiter toute situation de harcèlement moral ou sexuel, que celle-ci soit établie ou simplement dénoncée comme telle par un postier.

Les dispositifs déployés visent à assurer la cohérence et l'homogénéité dans l'examen des situations et dans les réponses recherchées.

Le principe de base est de prendre en considération dans des délais rapides toute demande dénonçant un harcèlement moral ou un harcèlement sexuel, sans



LA POSTE

Prévention et traitement des situations de harcèlement sexuel et moral

préjuger de la réalité de la situation, tout en protégeant les personnes impliquées.

Le délai maximum entre la demande d'écoute et la fin du traitement de la demande ne doit pas excéder 10 semaines. Les situations d'urgence doivent faire l'objet d'une écoute immédiate, suivie, si besoin, de la mise en place de mesures de protection.

3. TRAITEMENT DES SITUATIONS DE HARCELEMENT SEXUEL

Tout Directeur de NOD, Directeur d'établissement, engage la responsabilité de La Poste lorsqu'un acte de harcèlement sexuel est connu de lui ou qu'il devrait l'être, et qu'il ne prend pas les mesures appropriées.

Il doit veiller à ce que tout ait été mis en œuvre pour que cela ne se reproduise pas.

Il lui incombe, en outre, de veiller à l'absence de toute forme de discrimination à l'égard des victimes d'actes de harcèlement sexuel et des personnes qui en ont témoigné.

Le présent dispositif poursuit donc quatre objectifs :

- aider les personnes concernées à dénoncer rapidement les faits ;
- aider l'entourage à témoigner de tout fait de harcèlement sexuel ;
- agir et sanctionner les faits de harcèlement sexuel ;
- mettre en place les mesures de prévention appropriées après analyse globale de la situation.

3.1 LES PRINCIPES RETENUS

- Prendre en considération toutes les demandes d'écoute alléguant de faits de harcèlement sexuel, **que l'auteur de la demande soit connu ou anonyme** ;
- Mener les analyses nécessaires pour décider des mesures à mettre en œuvre ;
- En cas d'urgence prendre des dispositions provisoires de protection ;
- Protéger la personne qui demande une aide ;
- Protéger la personne qu'elle a désignée ;
- Respecter la confidentialité et la neutralité ;
- S'appuyer sur les conseils du médecin du travail et de l'assistant social.

Face à des situations présumées de harcèlement sexuel, souvent évoquées dans un climat chargé d'émotion, voire de tension, une écoute professionnelle de proximité est nécessaire pour faciliter l'expression du demandeur, aider la personne à désigner les actes et les faits, prendre en compte ses émotions tout en préservant le recul nécessaire.

Au-delà de la recherche de faits il est nécessaire de :



- prendre en compte la dimension émotionnelle des faits (que ce soit pour la ou les personnes qui déclarent être victimes d'agissements pouvant relever d'un harcèlement sexuel, mais aussi pour la personne désignée comme l'auteur de tels faits). En effet, les propos ou comportements à connotation sexuelle peuvent porter atteinte à la dignité de la personne se déclarant victime, en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, ou créent à son encontre une situation intimidante, hostile, offensante. L'auteur désigné peut également réagir à l'annonce des faits qui lui sont reprochés ;
- prendre en compte les conséquences individuelles et collectives si les faits sont publics. Des propos ou comportements sexistes peuvent atteindre le collectif de travail ;
- décider de l'accompagnement à mettre en place et contribuer à l'élaboration de la prévention.

3.2 COMMENT TRAITER UNE DEMANDE DENONÇANT UN HARCELEMENT SEXUEL PRESUME

3.2.1 La demande d'aide

Tout postier peut faire une demande d'aide sur une situation présumée de harcèlement sexuel soit directement auprès du DRH de son NOD, soit via sa ligne managériale, un responsable ressources humaines, le médecin du travail, l'assistante sociale en charge de son établissement, un représentant du personnel, soit via un dispositif de signalement existant.

Dès qu'il est avisé par l'intéressé ou un tiers d'une situation de harcèlement sexuel présumé, le DRH du NOD déclenche l'intervention constituée d'une phase d'écoute suivie le cas échéant, par une phase d'enquête approfondie. Il informe le médecin du travail et l'assistant social de la demande du postier.

La phase d'écoute sera réalisée le plus vite possible et au plus tard dans un délai de deux semaines.

En cas d'urgence, **le DRH du NOD prend les mesures de protection qui s'imposent** afin d'interrompre la relation entre les personnes en cause. Il est en effet, de la responsabilité de l'employeur de protéger la personne qui demande de l'aide. En cas d'urgence, le DRH déclenche également l'enquête approfondie dans les plus brefs délais.

3.2.2 La phase d'écoute

La demande d'aide donnera lieu systématiquement à un entretien réalisé par un responsable RH, préparé et formé, qui va écouter le demandeur, faciliter son expression, l'aider à désigner les actes et les faits et donc réaliser avec lui dans le respect de la personne, une première analyse de la situation dont il se plaint.



Ce responsable RH sera soit le DRH du NOD, soit un responsable RH désigné par lui. Il peut s'appuyer sur le médecin du travail et / ou l'assistant social pour l'accompagnement du postier (ex : prise en charge médicale, orientation vers des structures spécialisées).

A noter que les responsables RH en charge de réaliser ces entretiens sont désignés par le DRH de NOD en fonction de critères tels que la capacité d'écoute et de prise de recul, l'accessibilité, le positionnement dans l'organisation adapté à la diversité des situations pour un traitement impartial.

Cette phase est une étape clé et doit obligatoirement être mise en œuvre sur toute allégation de harcèlement sexuel ou de discrimination liée au harcèlement sexuel, portée à la connaissance de La Poste. Dans l'intérêt même de l'agent à l'origine de la demande, et sauf cas d'urgence, **il n'est pas pertinent de procéder à une mise en œuvre directe de l'enquête approfondie alors qu'aucune écoute préalable n'a été réalisée pour bien mesurer sa capacité à assumer les phases de l'enquête et le cas échéant lui proposer de l'aide.**

Le rôle des différents acteurs dans cette phase est le suivant :

- **Le DRH du NOD** pilote et coordonne cette étape, que l'entretien soit conduit par lui ou par un responsable RH qu'il a désigné.
- **Le médecin du travail et l'assistant social** exercent un rôle de conseil auprès du DRH de NOD et de la personne chargée des entretiens. L'échange avec le médecin du travail et l'assistant social est un élément essentiel pour que les acteurs RH ne restent pas seuls face à une situation qui est génératrice d'émotions voire de tensions.

Le médecin du travail et l'assistant social auront également une action spécifique auprès du ou des demandeurs.

- **Le médecin du travail** assure la prise en charge nécessaire en fonction de l'état de santé du ou des demandeurs et oriente au besoin. Des préconisations concernant les conditions d'exercice de l'activité peuvent être émises.
- **L'assistant social** aide le demandeur à expliquer sa situation, à mettre des mots sur des faits quelquefois difficiles à révéler, favorise une orientation vers des organismes ou associations externes.

Les Conseillers Techniques-Assistants Sociaux pourront être en appui et en soutien aux DRH de NOD lors de la phase d'écoute.

Si, au terme de cette première étape, la situation a pu être parfaitement appréhendée par le DRH du NOD, et que le demandeur convient qu'il n'y a pas de présomption de harcèlement sexuel, l'enquête approfondie n'est pas nécessaire. Toutefois, la situation peut nécessiter d'être clarifiée entre les personnes concernées.



Le DRH du NOD déclenche **la phase d'enquête approfondie** à l'issue de cette première étape :

- lorsqu'il estime que les faits relèvent d'une situation présumée de harcèlement sexuel ;
- ou lorsqu'il estime que la situation n'a pu être éclaircie et qu'un doute demeure ;
- ou lorsque le demandeur confirme que selon lui il y a harcèlement sexuel.

3.2.3 La phase d'enquête approfondie

3.2.3.1 Organisation et déroulement

La phase d'enquête à proprement parler, la rédaction de la synthèse et la réunion de présentation des conclusions de l'enquête devront se dérouler **dans un délai de deux mois (hors situation d'urgence)**. Les conclusions (mais pas le rapport) seront communiquées par écrit à la victime présumée et à la personne désignée.

Les enquêtes relatives au harcèlement sexuel doivent être menées par des personnes préparées et formées. Un réseau national inter-branches est constitué. Il est composé de responsables RH et de managers expérimentés, formés aux entretiens d'enquête, et en mesure d'intervenir pour l'ensemble de La Poste.

Le DRH du NOD saisit le DRHRS de sa branche de rattachement et celui-ci désigne un binôme (un responsable RH et un manager) au sein du réseau constitué en veillant à ce que ces personnes n'appartiennent pas au NOD concerné et que leur disponibilité leur permette de procéder à l'enquête dans les délais fixés.

Les investigations réalisées par le responsable RH et le manager porteront sur :

- les faits pouvant constituer la manifestation d'un harcèlement sexuel ou d'une discrimination liée à un fait de harcèlement sexuel ;
- les circonstances et le contexte (milieu de travail) ;
- les conséquences dans le travail.

Les entretiens sont réalisés dans l'objectif d'établir la matérialité des faits et de recouper les témoignages. Les acteurs du binôme sont tenus de respecter la confidentialité sur l'ensemble des échanges qui résulteront de leurs entretiens.

La démarche implique donc à minima :

- un entretien avec la personne qui se déclare victime ;
- un entretien avec la personne désignée comme l'auteur des faits.

Il peut également être important d'entendre des postiers pouvant éclairer utilement la situation, notamment lorsque ceux-ci sont désignés par les personnes concernées comme ayant été témoins de faits.



Ces postiers doivent être dès lors invités à témoigner, mais rien ne peut leur être imposé. Il est donc indispensable qu'ils soient volontaires et expriment clairement leur désir d'apporter leur contribution.

Toute personne qui accepte de témoigner sera informée clairement de l'utilisation qui sera faite de son témoignage, de manière à ce que celle-ci prenne sa décision en toute connaissance de cause.
Elle devra s'engager préalablement à respecter une obligation de confidentialité.

3.2.3.2 Le rapport écrit, à l'issue de l'enquête

Les différents entretiens donnent lieu à des comptes rendus écrits. **Il est indispensable que les personnes** ayant mené les entretiens prennent un temps pour analyser l'ensemble de la situation, reprendre les éléments recueillis dans les entretiens, croiser les réponses et choisir les éléments nécessaires à l'élaboration d'un rapport.

Le rapport de synthèse doit **relater les faits** de façon détaillée, les conclusions de l'enquête et les préconisations pour permettre au Directeur du NOD, de prendre des décisions sur la suite. Il est rédigé conjointement par les deux enquêteurs. **Ce rapport ne doit pas mentionner nommément les personnes qui ont été entendues en tant que témoins.**

3.2.3.3 La réunion de présentation

Le partage des constats avec les acteurs associés dans la phase d'écoute (responsable RH ayant réalisé l'entretien d'écoute, médecin du travail, assistant social) est important, notamment pour le suivi des personnes.
Le rapport de synthèse sera présenté au Directeur du NOD lors d'une réunion avec le DRH du NOD qui a demandé l'enquête approfondie et les personnes ayant mené les entretiens. Ceux-ci proposeront au Directeur du NOD des mesures à mettre en œuvre.

3.3 LES SUITES DE L'ENQUETE

3.3.1 Les modalités de restitution

La restitution des conclusions (et non du rapport) de l'enquête approfondie et des décisions prises doit être faite auprès de la personne désignée comme auteur des faits et de la personne se désignant victime au cours d'entretiens séparés menés par le directeur du NOD ou par le DRH du NOD.

Il est extrêmement important de ne pas laisser les agents sans réponse et de les tenir informés des suites données.

Cette restitution doit être suivie d'une transmission écrite des conclusions de l'enquête et des dispositions prises.



Le rapport et les conclusions font l'objet d'une conservation dans les conditions de forme qui garantissent la confidentialité. Les comptes-rendus des entretiens sont détruits, le rapport reprenant les faits.

3.3.2 Les mesures prises à l'issue de l'enquête

- Si les travaux menés lors de la phase d'enquête approfondie ont confirmé le caractère répréhensible des agissements dénoncés par la victime, des mesures conservatoires sont prises sans délai – suspension de fonction s'agissant des fonctionnaires et mise à pied conservatoire pour les salariés - et une procédure disciplinaire sera initiée à l'encontre du postier auteur de ces agissements.

Les travaux menés dans le cadre de la phase d'enquête approfondie ne se substituent pas au déploiement de la procédure disciplinaire conduite dans le respect des garanties qui s'y attachent. Une investigation disciplinaire sera conduite dans les mêmes conditions que pour les autres affaires disciplinaires.

Le seul point d'intersection entre la phase d'enquête approfondie et la procédure disciplinaire est le rapport de synthèse.

- Certaines situations nécessiteront une mise au point auprès de la ou des personne(s) concernée(s) pour rappeler le contexte des relations de travail dans l'entreprise. Dans cette hypothèse, le manager afin de préparer l'entretien, pourra s'appuyer sur les conseils des acteurs médico-sociaux.
- Lorsque les éléments recueillis lors de la phase d'enquête approfondie permettent de déterminer avec certitude que la personne qui se dit harcelée, a, en réalité, formulé des accusations envers un tiers dans l'unique but de lui nuire, ou encore pour masquer ses propres fautes, une procédure disciplinaire peut être engagée à l'encontre de cette personne s'étant prétendue harcelée.

3.3.3 Non-discrimination

Il relève également de la responsabilité du Directeur de NOD de veiller à l'absence de toute forme de discrimination à l'égard des victimes d'actes de harcèlement sexuel et des personnes qui en ont témoigné. L'article L. 1153-2 du Code du travail prévoit la nullité des sanctions, du licenciement ou des mesures discriminatoires prises à l'encontre d'un collaborateur, d'un candidat à un recrutement, à un stage ou à une période de formation ayant subi ou refusé de subir un harcèlement sexuel, ou ayant témoigné de tels faits.



4. TRAITEMENT DES SITUATIONS DE HARCELEMENT MORAL

Le dispositif de traitement des situations de harcèlement moral de La Poste a été mis en place en 2002. Il a fait l'objet d'une adaptation en 2009. En 2013, un nouveau bilan a été réalisé et présenté en Commission Nationale Santé Sécurité au Travail de La Poste.

Ce bilan a notamment mis en évidence l'intérêt de la démarche pluridisciplinaire menée pour analyser les situations.

Tout directeur de NOD, directeur d'établissement engage sa responsabilité lorsque l'acte de harcèlement moral est connu de lui ou qu'il devrait l'être, et qu'il ne prend pas les mesures appropriées.

Il doit veiller à ce que tout ait été mis en œuvre pour que cela ne se reproduise pas. Il lui incombe, en outre, de veiller à l'absence de toute forme de discrimination à l'égard des victimes d'actes de harcèlement moral et des personnes qui en ont témoigné.

Le présent dispositif poursuit donc quatre objectifs :

- aider les personnes concernées à dénoncer rapidement les faits ;
- aider l'entourage à témoigner de tout fait de harcèlement moral ;
- agir et sanctionner les faits de harcèlement moral ;
- mettre en place les mesures de prévention appropriées après analyse globale de la situation.

4.1 LES PRINCIPES RETENUS

- Prendre en considération toutes les demandes dénonçant un harcèlement moral ;
- S'appuyer sur une approche pluridisciplinaire et concertée : DRH, assistant social, médecin du travail ;
- Attendre le résultat des différentes analyses, en dehors des situations d'urgence, pour décider des mesures à mettre en œuvre ;
- Protéger la personne qui se dit victime ;
- Protéger le ou les auteurs présumés ;
- Respecter la confidentialité et la neutralité.

4.2 COMMENT TRAITER UNE DEMANDE DENONÇANT UN HARCELEMENT MORAL PRESUME

4.2.1 La demande d'aide

Tout postier peut faire une demande d'aide sur une situation présumée de harcèlement moral, soit directement auprès du DRH de NOD, soit via sa ligne managériale, un responsable ressources humaines, le médecin du travail, l'assistant social en charge de son établissement, un représentant du personnel, soit via un dispositif de signalement existant.

Dès qu'il est avisé par l'intéressé ou un tiers d'une situation de harcèlement moral présumée, le DRH du NOD déclenche l'intervention.



La phase d'analyse de la situation, la réunion de synthèse et la restitution des conclusions de l'analyse à la victime présumée et à la personne désignée devront se dérouler **dans un délai de dix semaines** hors cas d'urgence.

Dans ce dernier cas, **le DRH du NOD prend les mesures de protection qui s'imposent** afin d'interrompre la relation entre les personnes. Il est en effet de la responsabilité de l'employeur de protéger la personne qui demande de l'aide.

4.2.2 L'analyse de la situation par une approche pluridisciplinaire

L'analyse de la situation se déroule sous la responsabilité du Directeur du NOD qui met en place **un groupe pluridisciplinaire**. Il est piloté par le Directeur des Ressources Humaines et constitué de l'assistant social et du médecin du travail et le cas échéant d'un responsable RH.

L'approche pluridisciplinaire garantit la qualité des analyses dans le respect de la déontologie des acteurs médico-sociaux.

Les analyses doivent porter sur les éléments suivants :

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

Il s'agit de situer, notamment, ces éléments dans le contexte du milieu de travail, tel que :

- un changement organisationnel,
- une situation conflictuelle,
- une problématique managériale...

L'analyse de la situation est une phase clé. En effet, face à une situation présumée de harcèlement moral, souvent évoquée dans un climat chargé d'émotion, de subjectivité, voire de tension, l'explicitation du problème et sa prise en compte par le Directeur du NOD, le Directeur des Ressources Humaines et l'équipe médicale et sociale contribuent à désamorcer une situation conflictuelle.

La prise de distance permet d'objectiver des faits, **d'analyser le contexte** et les répercussions sur les personnes concernées.

Le travail d'écoute est l'élément central du dispositif car il permet à la fois, aux personnes concernées :

- d'exprimer leurs difficultés,
- de participer à la compréhension du conflit,
- de désamorcer les tensions,
- de renouer le dialogue.

Lors de cette 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**.



Le DRH propose le cas échéant, au directeur du NOD, le responsable ressources humaines qui va rencontrer les personnes concernées, s'il ne mène pas lui-même les entretiens.

Le DRH peut faire le choix selon la gravité de la situation, la qualité ou le nombre des personnes mises en cause, de solliciter un assistant social conseiller technique avec lequel il déterminera la nature de son intervention.

La démarche implique que chaque membre du groupe pluridisciplinaire ait un entretien individuel avec le demandeur et la personne désignée. Le cadre d'intervention et la déontologie du médecin du travail et de l'assistant social sont dans tous les cas respectés.

Les témoignages

Il peut être important d'entendre des postiers pouvant éclairer utilement la situation, notamment la question du contexte professionnel.

Il est indispensable que **ces postiers soient volontaires** et expriment clairement leur désir d'apporter leur contribution.

Les entretiens avec les témoins sont menés exclusivement par les assistants sociaux ou les médecins du travail, afin que ces postiers ne soient pas mis en difficulté, soit à l'égard de leur hiérarchie, soit à l'égard de leurs collègues. Il n'y a pas de communication de compte-rendu d'entretien.

4.2.3 La réunion du groupe pluridisciplinaire et le rapport de synthèse

Il est indispensable que le DRH réunisse tous les acteurs ayant mené les entretiens avec les personnes concernées pour qu'il puisse :

- procéder à l'évaluation globale, à partir d'un échange avec le médecin du travail et l'assistant social, pour partager les différents points de vue et les informations essentielles à la compréhension de la situation. L'analyse de la situation par l'assistant social et par le médecin du travail se fait oralement dans le respect du secret professionnel et du secret médical ;
- recueillir les éléments nécessaires à l'élaboration du rapport de synthèse ;
- proposer des mesures à mettre en œuvre.

A l'issue de cette réunion, le DRH doit avoir tous éléments d'analyse de la situation y compris le contexte professionnel, afin de pouvoir rédiger **un rapport de synthèse** à l'intention du Directeur du NOD.

Le rapport de synthèse

Il est très important **de relater les faits** de façon détaillée dans ce rapport final car cela va permettre au Directeur de NOD de prendre des décisions sur la suite. Ce rapport doit également formuler des propositions qui doivent tenir compte du résultat des différentes analyses et de la complexité de la situation.

Le DRH soumet son rapport au médecin du travail et à l'assistant social pour s'assurer de la prise en compte de leur analyse.



L'objectif de ce dispositif n'est pas seulement de vérifier la réalité ou non du harcèlement, mais d'évaluer la nature exacte des difficultés relationnelles dans un objectif de prévention. Dès lors, il est tout à fait nécessaire d'achever et de conclure sur des propositions.

4.3 LES SUITES

4.3.1 Les modalités de restitution

La restitution des conclusions (et non du rapport) et des décisions prises doit être faite auprès de la personne désignée comme auteur des faits et de la personne se désignant victime au cours d'entretiens séparés menés par le directeur du NOD ou par le DRH du NOD.

Il est extrêmement important de ne pas laisser les agents sans réponse et de les tenir informés des suites données.

Cette restitution doit être suivie de la transmission écrite des conclusions et des dispositions prises à chaque intéressé.

Le rapport et ses conclusions font l'objet d'une conservation dans les conditions de forme qui garantissent la confidentialité.

4.3.2 Les mesures prises selon les résultats des analyses

- a) Si les travaux menés lors de la phase d'analyse par le groupe pluridisciplinaire ont confirmé le caractère répréhensible des agissements dénoncés par la victime, des mesures conservatoires sont prises sans délai – pouvant aller jusqu'à la suspension de fonction s'agissant des fonctionnaires et la mise à pied conservatoire pour les salariés - et une procédure disciplinaire sera initiée à l'encontre du postier auteur de ces agissements.

Les travaux menés dans le cadre de la phase d'analyse ne se substituent pas au déploiement de la procédure disciplinaire conduite dans le respect des garanties qui s'y attachent. Une enquête sera conduite dans les mêmes conditions que pour les autres affaires disciplinaires.

Le seul point d'intersection entre la phase d'analyse et la procédure disciplinaire est le rapport de synthèse.

- b) Certaines situations peuvent être vécues comme du harcèlement moral sans pour autant être qualifiées comme telles, mais il peut exister de réelles difficultés relationnelles, personnelles ou managériales qui doivent être traitées.



Dans tous les cas, c'est l'identification fine des difficultés lors de la phase d'analyse qui facilite la décision puis la mise en œuvre de mesures.

Ces mesures peuvent s'articuler autour :

- *de mesures disciplinaires prises dans le respect de la procédure en vigueur ;*
- *d'actions de management assorties d'un accompagnement plus personnalisé, par exemple : des formations, un tutorat.... Ces actions et leur portée sont évaluées dans les entretiens de management ;*
- *d'actions visant à recréer des liens au sein d'une équipe ou d'un établissement. Elles peuvent être mises en place, à la demande du DRH en associant les responsables locaux et s'accompagnent d'un dispositif d'écoute assuré par un ou des assistants sociaux ;*
- *de l'accompagnement de la (ou des) personne(s) concernée(s) en organisant au besoin son déplacement professionnel ;*
- *de recours à une procédure de médiation. Le choix du médiateur fait l'objet d'un accord entre les personnes.*

Dans tous les cas, 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.

- c) Lorsque les éléments recueillis lors de la phase d'analyse, permettent de déterminer avec certitude que la personne qui se dit harcelée a en réalité formulé des accusations envers 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 s'étant faussement prétendue harcelée.

4.3.3 Non-discrimination

Il relève également de la responsabilité du Directeur de NOD de veiller à l'absence de toute forme de discrimination à l'égard des victimes d'actes de harcèlement moral et des personnes qui en ont témoigné. L'article L. 1152-2 du Code du travail prévoit la nullité des sanctions, du licenciement ou des mesures discriminatoires prises à l'encontre d'un collaborateur, d'un candidat à un stage ou à une période de formation ayant subi ou refusé de subir un harcèlement moral, ou ayant témoigné de tels faits.

Contacts :

Bernard Siano
Médecin Coordonnateur de la Médecine du travail
01 55 44 24 39

Josyane Burnichon
Assistante Sociale Conseillère technique Coordinatrice nationale
01 55 44 33 77



5. ANNEXE

Les sanctions externes encourues concernant le harcèlement

5.1 LES SANCTIONS EN CAS DE HARCELEMENT SEXUEL

5.1.1 Les sanctions pénales

La loi du 6 août 2012 définit les sanctions pénales en matière de harcèlement sexuel.

Les faits sont punis de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 euros d'amende.

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

- par une personne qui abuse de l'autorité que lui confèrent ses fonctions ;
- sur un mineur 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.

La juridiction peut également ordonner, à titre de peine complémentaire, l'affichage du jugement aux frais de la personne condamnée et son insertion intégrale ou par extraits dans les journaux qu'elle désigne.

5.1.2 Les sanctions civiles

Les articles L.1153-2 et L.1153-3 du Code du travail prévoient la nullité des sanctions, du licenciement ou des mesures discriminatoires prises à l'encontre d'un salarié, d'un candidat à un recrutement, un stage ou une période de formation ayant subi ou refusé de subir un harcèlement sexuel ou moral ou ayant témoigné de tels faits.

5.2 LES SANCTIONS EN CAS DE HARCELEMENT MORAL

5.2.1 Les sanctions pénales

Les faits sont punis de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 euros d'amende.



LA POSTE

Prévention et traitement des situations de harcèlement sexuel et moral

La protection contre la discrimination des victimes et témoins des faits de harcèlement moral (article L. 1152-2 du Code du travail) est étendue à l'ensemble des personnes en formation ou en stage dans l'entreprise.

La sanction pénale de la discrimination des victimes ou témoins de faits de harcèlement moral relève des dispositions du Code du travail (premier alinéa de l'article L. 1152-2) soit un an d'emprisonnement et 3 750€ d'amende.

5.2.2 Les sanctions civiles

Les articles L. 1153-2 et L. 1153-3 du Code du travail prévoient la nullité des sanctions, du licenciement ou des mesures discriminatoires prises à l'encontre d'un collaborateur, d'un candidat à un recrutement, à un stage ou à une période de formation ayant subi ou refusé de subir un harcèlement moral, ou ayant témoigné de tels faits.