

Fiche d'information : Harcèlement au travail

Pour tout destinataire d'une demande de protection



Table des matières

Fiche d'information : Harcèlement au travail	3
Comment réagir face à une demande de protection.....	3
1. Prenez contact avec le Service psychosocial de la Fonction publique.....	3
2. Vérifiez qu'il s'agisse d'une demande circonstanciée.....	3
3. Procédez ensuite à l'organisation d'une entrevue avec le demandeur de protection afin d'analyser en détail la situation	4
4. Organisez, en concertation avec le Service psychosocial, une entrevue individuelle avec la personne accusée de harcèlement afin d'obtenir sa version des faits.....	4
5. Informez l'autorité disciplinaire.....	5
6. Mettez en œuvre des mesures protectrices adaptées	5
7. Informez les parties sur les démarches que vous avez entreprises et sur la suite	6

Fiche d'information : Harcèlement au travail

Cette fiche d'information s'adresse aux supérieurs hiérarchiques qui sont sollicités par un agent dans le cadre d'une demande de protection contre le harcèlement au travail.

Comment réagir face à une demande de protection

Comme prévu par la législation applicable, l'employeur protège l'agent contre tout acte de harcèlement à l'occasion des relations de travail.

Par conséquent, en tant que supérieur hiérarchique et destinataire de la demande de protection, il vous incombe de prendre les mesures nécessaires en matière de protection contre le harcèlement.

Il est indispensable que vous gardiez une position neutre à l'égard des parties en cause tout au long de la procédure. En d'autres termes, il n'est pas de votre ressort de prendre parti pour le demandeur de protection ou pour la personne accusée de harcèlement.

Voici les démarches à suivre, lorsque vous êtes sollicité par un agent qui se dit victime d'actes de harcèlement.

1. Prenez contact avec le Service psychosocial de la Fonction publique

Le Service psychosocial vous accompagne dans l'analyse de la situation et vous oriente quant aux prises de décisions managériales et quant aux stratégies de communication à adopter pendant ce processus sensible.

Contact :

Service psychosocial de la Fonction publique

35, rue de Bonnevoie

L - 1260 Luxembourg

Service-psychosocial@mfp.etat.lu

Tél : 247-73100

Il est important de rappeler que le délégué à l'égalité a comme mission de veiller à la protection du personnel contre le harcèlement à l'occasion des relations de travail et d'assister et de conseiller les agents ayant fait l'objet d'un harcèlement sexuel ou moral à l'occasion des relations de travail.

Il faut donc veiller à contacter le délégué à l'égalité afin de l'impliquer dans la situation en question.

2. Vérifiez qu'il s'agisse d'une demande circonstanciée

Une demande de protection doit remplir certaines conditions. Il est ainsi indiqué que la demande soit soumise par écrit et qu'elle contienne une énumération chronologique des griefs précis, datés et circonstanciés. La demande doit également indiquer l'identité des personnes mises en cause.

Lorsqu'une demande ne remplit pas ces conditions, le destinataire de la demande de protection en avise le demandeur en lui conseillant de prendre contact avec le Service psychosocial pour lui permettre de s'informer sur ces démarches. Une telle demande non suffisamment circonstanciée peut en effet receler une détresse psychologique réelle et nécessite une prise en charge plus différenciée.

Il est fortement déconseillé au destinataire de faire siennes des accusations ou appréciations formulées par le demandeur. Il n'est pas indiqué de reformuler ou d'apporter des modifications mineures ou substantielles au document, malgré les éventuelles lacunes constatées dans la demande. Il est également déconseillé de formuler en lieu et place du demandeur une plainte écrite comportant des allégations qui lui auraient été rapportées oralement par le demandeur.

3. Procédez ensuite à l'organisation d'une entrevue avec le demandeur de protection afin d'analyser en détail la situation

Il est impératif que vous adoptiez une position neutre et non partisane à l'égard du demandeur de protection et de la personne accusée d'actes de harcèlement, ceci dans le but d'éviter un jugement prématuré relatif à la culpabilité de la personne accusée de harcèlement. Invitez le délégué à l'égalité à participer à cet entretien.

Pendant l'entretien, faites le point sur la demande de protection écrite et l'existence de faits concrets, datés et circonscrits appuyés de preuves. Expliquez au demandeur de protection que :

- vous avez bien pris connaissance de la demande de protection ;
- vous devez d'adopter un rôle neutre dans la procédure ;
- vous êtes prêt à prendre les mesures nécessaires pour garantir une protection adéquate ;
- vous allez contacter la personne accusée d'actes de harcèlement avant de mettre en œuvre des mesures protectrices adaptées ;
- vous souhaitez d'abord vous mettre d'accord avec lui sur ce que vous allez dire à la personne accusée d'actes de harcèlement.

La liste non exhaustive suivante présente des questions que vous pourriez poser au demandeur de protection :

- Quelles démarches avez-vous entreprises afin de faire cesser les actes prétendus de harcèlement ?
- Quelles étaient vos réactions au moment du harcèlement prétendu ?
- Quelles étaient les réactions des collègues s'ils étaient présents ? Est-ce qu'il y a d'autres témoins (si pas spécifié dans la demande de protection) ?
- Quelles sont les conséquences de ces actes sur votre santé et/ou sur votre bien-être au travail ?
- Est-ce qu'il y a eu une nouvelle évolution ou d'autres faits après la constitution du dossier ?
- Quelles sont, selon vous, les solutions possibles que vous pourriez mettre en œuvre ? Comment pourrait-on éviter qu'une telle situation ne se reproduise ?

4. Organisez, en concertation avec le Service psychosocial, une entrevue individuelle avec la personne accusée de harcèlement afin d'obtenir sa version des faits¹

Organisez une entrevue avec la personne accusée d'actes de harcèlement.

Pendant l'entretien, veuillez expliquer à la personne accusée d'actes de harcèlement que :

¹ À rappeler que lorsque les faits sont susceptibles d'être qualifiés de crime ou délit, vous avez l'obligation d'en aviser sans délai le procureur d'État.

- des accusations ont été formulées à son encontre et informez-la quant aux faits qui lui sont reprochés ;
- il est de votre responsabilité de protéger tout agent victime d'actes de harcèlement ;
- vous gardez une position neutre et non partisane tout au long du processus ;
- vous souhaitez avoir son point de vue.

La liste non exhaustive suivante présente des questions que vous pourriez poser à la personne accusée de harcèlement :

- Avez-vous déjà été confronté à ces accusations ?
- Quelle est votre version des faits ?
- Auriez-vous besoin d'un temps de réflexion avant de vous exprimer sur ce sujet ? (Si la réponse est oui, il convient de fixer un délai raisonnable.)
- Comment jugez-vous votre relation avec le demandeur de protection ?
- Quel est, selon vous, le point de vue des collègues qui auraient pu assister aux prétendues situations de harcèlement ?
- Comment remarqueriez-vous que la relation entre vous et le demandeur de protection s'est améliorée ?
- Quel pourrait être votre rôle dans une éventuelle résolution de conflits ?
- Souhaitez-vous transmettre votre position par écrit ?

Si la personne accusée de harcèlement ne travaille pas dans votre administration ou dans votre service, contactez le responsable de la personne accusée de harcèlement pour organiser l'entrevue.

5. Informez l'autorité disciplinaire

Lorsque des faits faisant présumer qu'un agent placé sous ses ordres a manqué à ses devoirs, le supérieur hiérarchique est tenu d'en informer par la voie hiérarchique son ministre – ou le collègue échevinal pour les agents du secteur communal – qui est l'autorité disciplinaire. En cas de carence, le supérieur se substitue au pouvoir d'appréciation de l'autorité disciplinaire et engage sa propre responsabilité disciplinaire (art. 55 du statut général des fonctionnaires de l'État / art. 65 du statut général des fonctionnaires communaux).

Des modèles de lettre de saisine sont à disposition des concernés sous le lien suivant :

<https://cqid.gouvernement.lu/fr/formulaires.html>

Si la personne accusée de harcèlement est une personne externe à l'entité dirigée par le destinataire de la demande, le destinataire est tenu de se mettre en contact avec la hiérarchie de la personne accusée de harcèlement.

6. Mettez en œuvre des mesures protectrices adaptées

De façon générale, la réaction à une demande de protection doit être efficace, rapide et proportionnée.

Les mesures peuvent varier et dépendent fortement du résultat de votre analyse. Le Service psychosocial est à votre disposition pour accompagner les parties impliquées dans la mise en œuvre de mesures protectrices adaptées.

Ci-dessous quelques exemples de mesures protectrices envisageables :

- Encourager une **prise en charge psychothérapeutique** externe qui pourrait mener à une nouvelle perception de la situation ;
- Suite à l'**entrevue individuelle**, la personne accusée de harcèlement reconnaît une partie des reproches et adapte son comportement vis-à-vis du demandeur de protection ;
- Suite à une **sanction disciplinaire**, le comportement cesse ;
- Un **changement organisationnel**, si la situation est plutôt conflictuelle à cause des conditions de travail ;
- L'organisation d'une **conciliation** qui pourrait aider les parties à parvenir à trouver une solution au conflit, si la situation est liée à la relation des personnes concernées. Le Service psychosocial de la Fonction publique peut vous aider à organiser une conciliation professionnelle ;
- Et enfin, si aucune de ces mesures ne fait cesser le (vécu du) harcèlement, le ministère ou l'administration peut proposer un **changement de poste**. Dans certains cas, le ministère ou l'administration peut même accorder une **dispense de service** (art. 19quater, point 7°, du statut général des fonctionnaires de l'État / art. 21quater, point 7°, du statut général des fonctionnaires communaux) pour une période donnée au demandeur de protection, en attendant que les mesures prises fassent effet.

7. Informez les parties sur les démarches que vous avez entreprises et sur la suite

Le supérieur hiérarchique veillera à informer les parties par écrit des démarches entreprises. Il demandera au demandeur de protection si oui ou non les mesures ont contribué à une amélioration de la situation. En d'autres termes, si elle se sent protégée.

Si la demande de protection reste sans suite **pendant un mois** ou si le demandeur de protection ne se sent pas suffisamment protégé, il peut introduire une réclamation en s'appuyant respectivement sur l'article 33 du statut général des fonctionnaires de l'État ou l'article 37 du statut général des fonctionnaires communaux. Le destinataire aura alors à se justifier de son inaction endéans 1 mois.