

## Protection de l'intégrité personnelle

### **Personne de confiance: fonction et tâches**

La personne de confiance a pour tâche de soutenir les personnes qui sollicitent des conseils, de leur assurer une pleine discrétion et d'entreprendre des démarches à leur demande. La personne de confiance est soumise au secret professionnel.

Le soutien apporté par la personne de confiance consiste:

- à offrir d'abord et surtout une écoute de qualité
- à indiquer les moyens d'action et leurs possibles conséquences
- à encourager les victimes à se défendre activement et à poser des limites très claires à l'auteur du harcèlement
- à les inviter à consigner les agissements importuns si ceux-ci ne cessent pas
- à les informer sur la procédure formelle et sur les voies judiciaires civiles et pénales, sur leurs conditions et possibles répercussions
- à déterminer avec elles la voie la mieux adaptée à leur situation.

Si la personne importunée le demande et ne se sent pas en mesure de mettre fin aux agissements importuns, la personne de confiance peut entamer un dialogue avec leur auteur ou son supérieur hiérarchique (tentative de clarification et de médiation).

Toute démarche entreprise par la personne de confiance est engagée d'entente et avec l'accord de la personne qui sollicite de l'aide. La personne de confiance se fonde sur la perception, les sentiments et les considérations de la personne lésée. Elle consigne par écrit les problèmes et les faits qui lui ont été rapportés.

Dans un sens, elle prend parti puisque son rôle consiste précisément à assurer un soutien à la personne qui la sollicite. Ce rôle n'en fait pas la personne la plus appropriée pour mener une enquête (voir plus loin «Enquête interne», p.32 et «Recours à un spécialiste externe pour les enquêtes internes», p.34).

L'important consiste à préciser clairement les tâches et les attributions du service d'assistance, mais aussi son devoir de confidentialité, et à s'assurer que la personne de confiance soit formée pour son activité.

### **Personnes de confiance internes ou externes?**

Les personnes de confiance peuvent être désignées en interne ou en dehors de l'entreprise.

#### • **Personnes de confiance internes**

Si l'on opte pour une solution en interne, il importe de désigner une personne appréciée par les collaborateurs; elle doit être considérée comme digne de confiance, impartiale, discrète et crédible. Sa fonction et sa place dans la structure organisationnelle doivent lui permettre de défendre une position indépendante à l'égard des auteurs et des victimes des agissements importuns, ainsi que vis-à-vis de leurs supérieurs hiérarchiques. Dans cet ordre d'idée, on veillera à choisir une personne occupant une position hors hiérarchie. Les collaborateurs du service du personnel sont généralement mal placés pour occuper cette fonction, car celle-ci risque d'entrer en conflit avec les autres tâches qu'ils assument pour le personnel et les éléments dont ils ont connaissance. Dans les petites et moyennes entreprises, le choix d'une personne idoine est donc fort limité.

#### • **Personnes de confiance externes**

Il existe des professionnels spécialisés en mesure d'assurer une écoute confidentielle. Ils sont au bénéfice d'une expérience et d'un savoir dans la gestion des situations de mobbing, de harcèlement sexuel ou d'autres conflits de travail. Ils peuvent disposer d'une expérience professionnelle différente (travail social, psychologie, médecine, jurisprudence). N'étant pas intégrés à l'entreprise, ils peuvent garder une plus grande distance au profit d'une position impartiale. Le recours à des spécialistes externes a néanmoins un coût. Vous trouverez les coordonnées de spécialistes externes sous [www.harcelementsexuel.ch](http://www.harcelementsexuel.ch).

Adressez-vous aux partenaires sociaux et aux responsables de votre solution de branche pour la sécurité pour savoir s'ils offrent un tel service.

Voici deux indications utiles:

- Examinez si la personne chargée de la protection de la santé et de la sécurité au travail dans votre entreprise pourrait assumer cette tâche.
- Regroupez-vous avec une ou plusieurs entreprises de votre région et désignez ensemble une ou plusieurs personnes susceptibles d'assumer cette fonction. Les victimes d'agissements importuns auront ainsi la possibilité de se tourner vers quelqu'un de leur entreprise ou d'une entreprise partenaire.

## Protection de l'intégrité personnelle

### **Formation de personnes de confiance internes**

Les personnes choisies doivent être préparées à leurs activités. Dans les entreprises de plus grande taille, leur formation peut être assurée généralement par le service du personnel.

Autres possibilités:

- Les offres de formation publiques : renseignez-vous auprès des organismes de formation des adultes, tels que les HES ou les bureaux cantonaux de l'égalité.
- Recherchez dans votre région des entreprises avec qui organiser et financer une offre de formation commune (voir aussi : [www.harcelementsexuel.ch](http://www.harcelementsexuel.ch)).
- Cherchez une solution dans le cadre des organisations patronales. Proposez de former des personnes au niveau des organisations professionnelles ou de branches.

### **Plainte auprès de l'employeur et procédure formelle**

Lorsqu'une personne importunée décide de porter l'affaire vers l'extérieur et renonce ce faisant à la traiter de manière confidentielle, elle peut formuler une plainte. La forme orale est possible, mais on optera de préférence pour la forme écrite. Par cette démarche, la personne lance une procédure formelle qu'il appartient à l'employeur de conduire du fait de sa responsabilité à l'égard de la santé de ses employés. En d'autres termes, l'employeur est tenu de prendre les choses en mains dès qu'il a connaissance d'un problème. Selon les cas, il peut choisir de clarifier immédiatement la situation ou de mener une enquête.

#### **• Clarification immédiate**

En cas d'atteinte manifeste à l'intégrité de la personne (accrochage d'une affiche à contenu sexiste p.ex.), l'employeur doit immédiatement faire cesser ces agissements, en adressant un avertissement à son auteur, voire en le sanctionnant selon la gravité des faits.

#### **• Enquête interne**

Si les faits ne sont pas établis avec certitude et appellent une investigation, une enquête s'impose au plus vite.

L'enquête peut être confiée à une personne membre de l'entreprise. Cependant, il semble plus judicieux, pour tous les intéressés, de faire appel à un spécialiste externe. Ceci vaut en particulier pour les petites entreprises.

Enfin, dans les cas de mobbing, on veillera à ne pas désigner trop vite des coupables. On sait en effet que le mobbing est souvent un enchaînement de faits long et complexe. De plus, le harceleur supposé peut lui aussi être victime d'agressions et agir en réaction à son vécu.

L'enquête interne comprend impérativement quatre étapes:

- l'audition de la personne dont émane la plainte
- l'audition de la personne incriminée
- la recherche et l'interrogation d'éventuels témoins (si possible indépendants)
- la rédaction d'un rapport d'enquête

Toutes les démarches doivent être consignées par écrit. Les parties doivent avoir droit de consulter le dossier.

#### **• Communication – éviter les rumeurs et les accusations précipitées**

Aussitôt lancée, l'enquête implique généralement plusieurs personnes, de sorte qu'elle ne tarde généralement pas à devenir le sujet de discussion parmi le personnel. Par conséquent, il est recommandé d'informer celui-ci brièvement et de manière objective sur la procédure en cours, afin de prévenir les rumeurs et accusations rapides. Les cadres auront soin d'en discuter d'abord avec les intéressés.

#### **• Après l'enquête**

Une fois l'enquête terminée et une fois établi qu'il y a bien harcèlement, il faut en tirer les conséquences et notamment:

- présenter des excuses à la victime; lui reconnaître le cas échéant le droit à une réparation;
- sanctionner l'auteur du harcèlement (avertissement, déplacement à l'interne, licenciement). Agir de même envers les auteurs de fausses accusations;
- engager des mesures de prévention renforcées dans l'entreprise;
- porter ces mesures à la connaissance du personnel sous une forme adéquate.

## Protection de l'intégrité personnelle

### **Recours à un spécialiste externe pour les enquêtes internes ou la gestion des conflits.**

Il est bien souvent utile de faire appel à un consultant externe pour élaborer les mesures de protection de l'intégrité personnelle à mettre en œuvre dans l'entreprise.

Le recours à un expert externe (en plus de la personne de confiance) est souvent judicieux pour investiguer à l'interne sur divers problèmes, engager une conciliation entre les parties en conflit ou encore pour discuter et évaluer une situation.

Ces intervenants externes doivent être qualifiés et adopter une position neutre et impartiale. Du fait du soutien qu'elle assure à la « partie » concernée, la personne de confiance n'est pas appropriée pour assumer cette tâche.

