FAQ :
Les 20 questions les plus courantes en matière de dispositif d'enquête suite à une alerte harcèlement

CADRE DE LA DEMARCHE

1. À quoi sert l'enquête ?

À la suite d'un signalement oral ou écrit, que ce soit d'un salarié directement ou indirectement concerné, ou d'un représentant du personnel, l'enquête permet :

- De recevoir et d'entendre la potentielle détresse des personnes exposées.
- D'engager un plan d'action réactif qui débute par l'objectivation d'un état des lieux circonstancié (qui, quand, quoi où, comment, avec qui, avec quoi, etc.) ;
- **De permettre à l'employeur ou son représentant délégataire, de prendre, de façon éclairée et mesurée, les décisions nécessaires au regard de son obligation de sécurité.**

2. L'enquête est-elle obligatoire ?

Dès qu'il en est informé, de façon orale ou écrite, l'employeur ou son représentant délégataire, a l'obligation de diligenter une enquête interne. Le manquement à cette obligation constitue une violation à l'obligation de prévention des risques professionnels. Si la loi n'impose pas de procédure spécifique, ni le recours à un prestataire externe, elle impose des critères déontologiques à respecter :

- L'enquête ne saurait être réalisée par le supérieur hiérarchique direct ;
- La personne ou la délégation en charge de l'enquête doit témoigner d'une expérience significative et de compétences (connaissances, méthodes, positionnement) nécessaires au bon déroulement de l'enquête.

3. L'enquête doit-elle respecter des délais ?

L'enquête doit être déclenchée sans délais, c'est-à-dire au plus tôt compte tenu des exigences de la situation, même si l'employeur est convaincu que le signalement est infondé. Un dispositif qui tarde à se mettre en place peut être vécu comme signe d'une collusion interne, ce qui peut venir aggraver la situation.
Une fois l'enquête réalisée, l'employeur dispose, en cas de nécessité d'actions disciplinaires directement reliées à la situation, d'un délai de deux mois, à compter de l'élaboration des conclusions. En cas d'appui par un tiers externe compétent, c'est la date de rendu du rapport d'enquête qui fait foi.

4. **Doit-on mettre en place des mesures conservatoires le temps que l'enquête se fasse ?**

Il n'y a pas de caractère obligatoire à la mise en place de mesures conservatoires.
A l'appréciation du niveau de criticité de la situation et du niveau de tension interpersonnelle, il est possible, voire recommandé, de mettre en place des dispositions conservatoires pour l'une ou toutes les parties prenantes de la situation.
Une mesure conservatoire est un moyen d'extraire, de façon provisoire, les salariés d'une situation exposante ; il ne revêt en aucun cas un caractère répressif. En ce sens, il est primordial que l'employeur accompagne cette mesure avec le message selon lequel il ne s'agit pas d'une sanction mais bien d'un moyen provisoire de protection/préservation, le temps que l'enquête puisse se faire dans son exhaustivité.
Il est conseillé d'informer le médecin du travail des mesures conservatoires prises et de leur durée.

5. **Quelle est la différence entre confidentialité et anonymat ?**

La confidentialité est définie par l'Organisation internationale de normalisation (ISO) comme « le fait de s'assurer que l'information n'est accessible qu'à ceux dont l'accès est autorisé ».
La confidentialité d'une donnée renvoie, dans l'entreprise, au devoir de discrétion parfois requit par l'exercice d'une fonction. Dans le cadre d'une enquête, la constitution d'une commission paritaire se doit d'être accompagnée de règles de confidentialité explicites.

L'anonymat renvoie au fait que l'identité d'une personne ne soit pas connue, voire ne puisse pas être repérable. Dans le cas d'une enquête, les protagonistes ne sont pas anonymes. L'employeur et les membres de la commission paritaire sont informés des identités. Toutefois, il est possible de privilégier une formalisation de l'enquête qui ne cite pas précisément les noms. Ceci, pour préserver l'intégrité des personnes concernées, dans l'éventualité d'une perspective future ou le dit-rapport pourrait connaitre une diffusion qui ne respecte pas les règles de confidentialité préétablies.

A noter, si la démarche d'enquête devait, de par ses conclusions, se poursuivre dans un cadre juridique, alors faire mention des patronymes pourrait s'avérer nécessaire. En effet, et pour lutter contre les risques d'instrumentalisation, un jugement rendu le 4/07/2018 n°17-18.2041 FS-BP de la Cours de Cassation indique que le juge ne peut fonder sa décision uniquement, ou de manière déterminante, exclusivement sur des témoignages anonymes.

6. **Faire appel à un·e prestataire externe reconnu·e compétent·e est-il obligatoire ?**

Il n'y a pas d'obligation réglementaire quant au fait de recourir à un prestaire externe compétent. Il n'existe pas d'agrément ou de certification spécifique pour réaliser ce type de prestations. Et bien que l'enquête pour suspicion de harcèlement s'inscrive dans le champ de la prévention des Risques PsychoSociaux, la méthodologie reste spécifique.
Quoi qu'il en soit, avec recours à tiers externe ou non, l'employeur, ou son délégataire, reste seul responsable quant au fait de diligenter l'enquête interne. Les prérequis nécessitant d'avoir l'expérience et les compétences nécessaires pour porter et mettre en œuvre la démarche,

réaliser la démarche sereinement, le recours à un prestataire externe compétent peut s'avérer pertinent afin d'être accompagné et monter en compétences sur le sujet.
Des ressources institutionnelles, telles que les fiches ED de l'INRS, peuvent être un réel appui méthodologique.

MÉTHODE ET ÉTAPES

7. Comment formalise-t-on l'enquête ?

La formalisation est un passage incontournable de l'enquête. Il n'existe aucune recommandation officielle à ce sujet ni de formulaire préétabli. Toutefois, des règles rédactionnelles sont à respecter :

- Sécuriser l'intégrité des protagonistes via l'anonymat (pas de prénom ou de patronyme dans le document écrit. On privilégiera la fonction ou la différenciation par un autre moyen, comme « salarié 1 » par exemple) ;
- Repréciser le contexte de l'alerte et y inclure les extraits de pièces matérielles (ex : mails) ;
- Répertorier la méthode utilisée, en précisant le nombre de personnes rencontrées, le type de pièces objectives étudiées (documentaires, sonores, téléphoniques…) etc. ;
- Formaliser de façon non équivoque l'objectif de l'enquête : faire la lumière sur une situation en analysant ses tenants et ses aboutissants. Pour ce faire, mettre en lumière la matérialité des faits et leurs séquençages. Identifier s'il y a un lien de causalité entre des comportements/des pratiques et des effets délétères sur la situation et les salariés ;
- Soigner la conclusion. Pour rappel, celle-ci n'a pas pour objectif de qualifier le harcèlement mais de préciser s'il y a nécessité de recadrer des comportements problématiques pouvant donner lieu à une action disciplinaire.

La formalisation de l'enquête n'implique pas la signature des propos individuels.

8. La méthode est-elle différente selon que l'on traite d'une alerte pour harcèlement moral ou pour harcèlement sexuel ?

La méthode d'enquête ne diffère pas dans son processus : phase d'écoute, recueil de matériaux, respect du contradictoire, analyse et conclusion, etc.
En revanche, les éléments caractéristiques dans le cadre du harcèlement sexuel sont plus aisément repérables et moins soumis à interprétations.
La différence notoire se traduit dans le fait que le registre de la sexualité n'a pas sa place dans le contexte de travail, là où le registre de la relation (qu'elle soit hiérarchique, coopérative ou morale) fait partie intégrante de la sphère professionnelle. Le disciplinaire est sans équivoque dans le cas de harcèlement sexuel, là où on peut trouver des circonstances atténuantes dans le cadre du harcèlement moral.
Dans tous les cas, une question doit être soulevée : **en quoi le système est permissif à la survenue de ces comportements ?**

9. Doit-on constituer une commission paritaire ?

Il est fortement recommandé, mais pas obligatoire, de constituer une commission paritaire. Quelques points à prendre en compte :

- L'absence d'une commission paritaire peut être reprochable en cas de remise en question de la méthodologie et de la conclusion ;
- L'Inspection du Travail peut demander la constitution d'une telle commission ;
- La commission requiert un nombre restreint mais suffisant de membres. Ceci, afin de respecter l'intégrité et la confidentialité des éléments recueillis, tout en incluant, a minima, un représentant employeur et un représentant salarié ;
- La commission peut porter tout ou partie de la méthodologie et se faire aider par un tiers externe reconnu compétent. **Le tiers ne se substitue en aucun cas au pouvoir décisionnaire de l'employeur et à son obligation de sécurité**
- Il appartient à l'employeur de porter les conclusions auprès des salariés concernés par l'enquête.

10. Qui doit-on recevoir en entretien ?

À la suite d'un signalement oral ou écrit, et dans le but de faire la lumière sur la situation, il est nécessaire de recevoir plusieurs protagonistes :

- Le signalant ;
- Si différente du signalant, la ou les personnes potentiellement exposées à des comportements problématiques ;
- Pour répondre aux principes du contradictoire, la ou les personnes désignées comme ayant adopté des comportements possiblement problématiques ;
- Des tiers éclairants car ayant été potentiellement impliqués dans des situations de travail ;
- Toute personne susceptible d'éclairer les faits ou d'apporter un vécu amenant de la perspective à l'analyse.

L'ordre d'entretiens n'est pas arrêté. Il doit répondre à une logique argumentable qui sert la méthode. Certains protagonistes peuvent nécessiter d'être rencontrés plusieurs fois.

11. Doit-on convoquer ou inviter en entretien ?

De par son obligation de sécurité, l'employeur, ou son délégataire, a les pouvoirs nécessaires pour rendre les entretiens, nécessaires à l'enquête, non optionnels. Pour ce faire, il convient que ces rencontres aient lieu sur le temps de travail. Et afin de minimiser le caractère anxiogène de la démarche, une introduction qui expose l'objectif et le déroulé du dispositif est vivement conseillée en début de chaque entretien.

12. Les personnes reçues en entretien peuvent-elles être représentées ou accompagnées ?

Il peut arriver que certains individus demandent à être représentés lors de leurs entretiens. Si l'accompagnement par un représentant du personnel, dans certains cas, peut s'entendre, les demandes plus marginales telles que la présence d'un proche ou d'un avocat doivent être contenue. En effet, l'enquête interne est un outil qui fait partie des moyens de prévention de l'employeur. Dans sa phase analytique, les protagonistes de la situation sont entendus sur leur temps de travail. **Un tiers issu de la sphère personnelle ne saurait accompagner ou se substituer au salarié**, qui porte également, à son niveau, des responsabilités liées à son rôle dans la structure qui l'emploie.

De plus, la présence d'un proche ou d'un avocat, dans les entretiens qui visent à comprendre l'état des lieux, peut conférer à la situation un caractère hautement alarmiste et/ou pénaliste, qui risquerait de conditionner la suite, alors même qu'aucune conclusion n'est posée.

13. Les entretiens doivent-ils se passer sur le temps de travail ?

Sauf à la demande explicite des salariés, les entretiens se font exclusivement sur le temps de travail. Le lieu peut être choisi eu égard des règles de confidentialité autour du dispositif.

14. Doit-il y avoir un compte-rendu individuel à faire signer de chaque entretien réalisé ?

La signature d'un témoignage ou d'une déclaration peut être un choix de l'employeur. Toutefois, aucun compte-rendu des propos individuels n'est obligatoire au cours de l'enquête. Ceci peut parfois même être un frein au recueil de données.
Dans un premier temps, l'enquête peut envisager le traitement d'informations à l'échelle du corpus global.
Toutefois, la signature d'un procès-verbal est déterminante en cas de conséquences contentieuses donnant des suites.
Le compte-rendu de l'enquête peut alors être accompagné d'une attestation sur formulaire CERFA, qui peut se faire dans un second temps.

15. À qui restitue-t-on les résultats ?

L'enquête est restituée, a minima, par l'employeur, aux principaux concernés. Un retour en CSE (ou CSSCT) est également à envisager, non pas sous l'angle des suites individuelles, mais sous l'angle du système de prévention.
Si l'employeur a eu recours à un accompagnement par un tiers compétent, le rapport est rendu à l'employeur et une restitution est organisée avec la commission paritaire préalablement dédiée.

16. Faut-il qualifier les faits et statuer sur le fait qu'il y ait harcèlement ou non ?

Seul un juge (ou le cas échant, l'autorité référente de l'inspection du travail), peut qualifier juridiquement les faits comme étant constitutifs ou assimilables à du harcèlement.
Que ce soit pour l'employeur, ou pour le tiers compétent en charge de l'accompagnement du dispositif, la terminologie doit être précise et respecter le champ de compétences de chacun. Ainsi, pourront être qualifiés les agissements qui relèvent de « comportements hostiles », de « violences psychologiques » ou encore « des « dérives comportementales ».
C'est pourquoi, il est primordial que l'enquête démontre l'existence ou non d'éléments probants (traces écrites, propos concordants, etc.) permettant de statuer sur les différents éléments de définition des articles du Code du Travail concernant la notion de harcèlement :
Par exemple, pour le harcèlement moral :

- La répétitivité des agissements délétères ;
- L'atteinte à la dignité ;
- L'atteinte aux droits ;
- L'altération de la santé mentale ou physique ;
- Et la compromission de l'avenir professionnel de la personne subissant les faits.

Par exemple, pour le harcèlement sexuel :

- L'existence de propos ou comportements à connotation sexuelle ou sexiste, non désirés et répétés ;
- L'existence de propos ou comportements qui portent atteinte à la dignité de la personne, en raison de leur caractère dégradant ou humiliant ;
- Ou qui créé à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante ;
- L'existence d'une forme de pression grave même non répétée dans un but réel ou apparent d'obtenir un acte de nature sexuelle recherché au profit de l'auteur des faits ou d'un tiers.

17. Comment utilise-t-on les résultats d'une enquête dans la politique de prévention ?

L'enquête, dans son but premier, vise à faire la lumière sur une situation afin de ramener des conditions de travail favorables à la santé. Sous l'angle de son obligation de sécurité, l'employeur se doit aussi de tirer enseignement de tout épisode afin d'améliorer son système de prévention et faire en sorte de ne pas voir se répéter les mêmes situations exposantes.
Sera donc attendu une mise à jour du DUERP et un plan d'actions pouvant, pour exemple, programmer des mesures de prévention générales en matière de violences internes :

- Sensibilisation et/ou formation « harcèlement moral / harcèlement sexuel » ;
- Formation des référents harcèlement (employeur et CSE) ;
- Formalisation d'une procédure d'alerte et de gestion des situations de violences internes avec communication du dispositif aux salariés ;
- Création d'une Charte des « bonnes pratiques relationnelles » ;
- Mise en œuvre d'un baromètre relationnel annuel.

CAS PARTICULIERS

18. Que faire quand un·e représentant·e du personnel est directement concerné·e ?

Lorsqu'un représentant du personnel est directement concerné par la situation sur laquelle l'enquête vise à faire la lumière, le premier réflexe est d'éviter tout contexte ou une personne serait taxée d'être juge et partie. En conséquence, toute personne directement concernée par la problématique ne peut faire partie de la commission paritaire mise en place à cet effet.
Si les conclusions de l'enquête devaient donner lieu à des actions disciplinaires allant jusqu'au licenciement d'un représentant du personnel, **l'action relèverait alors de l'autorité de l'inspection du travail.**

En ce sens, et pour éviter toute dérive (instrumentalisation de l'alerte pour se séparer d'un représentant du personnel perturbateur, ou encore prise de pouvoir d'une organisation syndicale au service d'enjeux politiques), la rigueur méthodologique autour du dispositif d'enquête est indispensable.

19. Que faire quand l'employeur ou un· membre de la direction est directement concerné·e ?

Lorsqu'un membre de la direction est directement concerné par la situation sur laquelle l'enquête vise à faire la lumière, le premier réflexe est d'éviter tout contexte ou une personne serait taxée d'être juge et partie. En conséquence, toute personne directement concernée par la problématique ne peut faire partie de la commission paritaire mise en place à cet effet.
Tout comme dans le cas où un représentant du personnel serait directement concerné, la rigueur méthodologique autour du dispositif d'enquête est d'une extrême importance pour témoigner de l'impartialité de l'analyse.

Dans le cas où le dirigeant employeur est lui-même directement concerné, il sera primordial de trouver de l'aide auprès des autorités institutionnelles compétentes, et notamment via l'inspection du travail.

20. Comment faire si les personnes concernées sont en arrêt de travail ?

Dans le cas où l'un ou plusieurs des protagonistes directement concernés seraient en arrêt de travail, la plus grande vigilance est requise. En effet, et bien que l'enquête soit nécessaire et obligatoire, celle-ci se doit d'éviter, en toute circonstances, d'être facteur aggravant de la situation.

Dans ce cas précis, la commission paritaire est souvent un levier car si l'employeur peut perdre le contact avec le salarié pendant la période d'arrêt, il n'est pas rare que les collègues entretiennent un lien qui permet d'avoir des nouvelles, par la voie des représentants du personnel. Par cet intermédiaire, l'employeur peut alors proposer l'entretien pendant l'arrêt en adaptant les modalités (proposer du distanciel via appel téléphonique ou visio).

Si l'employeur est appuyé par un prestataire externe, celui-ci ne peut en aucun cas contacter directement un salarié en arrêt de travail. Toutefois, le prestataire pourra recevoir le salarié, pendant la période d'arrêt, si celui-ci en fait la demande explicite.

Si l'un ou plusieurs des principaux individus concernés ne peuvent être entendus, se pose alors la question de la viabilité de l'enquête. **Chaque situation doit être étudiée avec soin afin de choisir le scénario qui présentera le meilleur rapport risque-bénéfices**.