

Allégation de Harcèlement - ENTRETIEN N+1

FICHE 9-3 : FICHE OUTIL

Les supérieurs hiérarchiques : comment agir ?

Agir dès la connaissance de l'événement, le responsable hiérarchique (direct ou non) doit mettre en œuvre les étapes suivantes.

Etape 1 : Les entretiens individuels

Ils visent à recueillir les premiers éléments qui caractérisent l'événement. Ceux-ci devront être consignés afin de conserver une trace écrite, évitant ainsi des interprétations ultérieures. Cet écrit ne doit pas figurer dans le dossier administratif de l'agent, mais doit être conservé. Selon la situation et en fonction des premiers éléments recueillis, la hiérarchie propose la mise en place d'une protection fonctionnelle. Ces entretiens doivent se dérouler dans un climat de confiance, en étant à l'écoute, dans une position de neutralité et en veillant à prendre en compte la souffrance des personnes.

Au titre de ses fonctions de supérieur hiérarchique, un encadrant peut-être tenu de donner son avis au procureur de la République d'un crime ou délit dont il a eu connaissance aux termes de l'article 40 du code de procédure pénale. L'autorité hiérarchique peut aussi jouer un rôle d'assistance et d'accompagnement de l'agent victime afin que celui-ci porte plainte.



A) Avec la victime présumée

- **s'informer sur la situation** dont a été l'objet la victime présumée (*répertorier les faits et les ressentis*)
- **initier le dialogue** avec elle ou poursuivre celui engagé éventuellement par un premier interlocuteur ou un témoin.
- s'assurer sans délai que **les actions sont engagées** (*sur plan médical, psychologique et éventuellement juridique. Il doit prendre les décisions qui s'imposent eu égard aux faits relatés.*)

B) Les témoins éventuels

Même conduite que l'audition de la victime présumée



Non présentée en
CHSCT

C) L'agent incriminé

- Appliquer la présomption d'innocence.
- Obtenir son avis ou interprétation des faits. (*Celle-ci doit conduire à une qualification des faits la plus précise possible afin, notamment, de pouvoir rendre compte de la complexité de certaines situations.*)

N.B. : Chaque entretien doit être retranscrit individuellement et visé par l'audité. Il doit, dans tous les cas, être constitué un rapport pour, le cas échéant et suivant le contexte, saisir le conseil de discipline qui donnera un avis sur l'opportunité et la nature d'une sanction.

Etape 2 : La conciliation

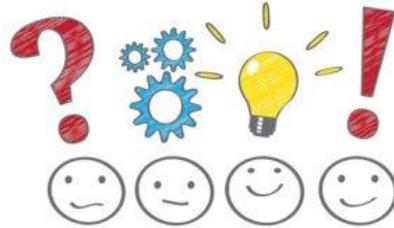


La procédure de conciliation est la phase de règlement amiable des différends. L'objectif de cette étape est de prendre le temps de rechercher une solution concertée au litige. Sans adhésion à la démarche, l'arrivée à un compromis sera incertaine.

- Si le litige est réglé, une décision actant le résultat de la conciliation sera produite par le N+1 et visée des parties, puis transmis à l'autorité.
- Si le litige peut être réglé, une proposition d'actions concertées est soumise à la hiérarchie pour validation.
- Si aucune conciliation n'est possible : le N+1 transmet les éléments pour que l'autorité continue la procédure.

Etape 3 : Post événement

Après les réactions immédiates, la victime et les personnes touchées par la réalisation des faits doivent être assurées de trouver attention et soutien sur le plan professionnel, personnel et juridique. Il faut également veiller à ce que la victime soit tenue à l'abri de toute volonté ou forme de représailles. Il convient de rappeler que la protection légale est prévue dans les cas de discrimination ou de harcèlement sexuel ou moral aux termes des articles 6 et 6 bis (discriminations), 6 ter (harcèlement sexuel) et 6 quinquies de la loi du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires.



Comment communiquer individuellement :

- ▀ cherchez à comprendre plutôt qu'à expliquer : questionnez, reformulez, reconnaissez, exprimez la compréhension ;
- ▀ ne cherchez pas à dédramatiser (« Ne t'inquiète pas, avec le temps ça va s'arranger »), vous risquez, au contraire, de générer un sentiment de dénégation et de frustration ;
- ▀ évitez d'éluder ! (« Je n'ai pas le temps d'en parler aujourd'hui, résume-moi la situation en trois points »);
- ▀ prenez du recul et ne vous offensez pas (« Qu'est-ce que tu remets en cause exactement dans notre façon de travailler ici ? »), ou cela génèrera probablement un sentiment d'injustice qui risque d'augmenter les tensions ;
- ▀ ne cherchez pas à résoudre en proposant des solutions toutes faites.
- ▀ Écoutez et questionnez dans un premier temps, sans décider à la place de votre interlocuteur :
 - « Je te sens contrarié, est-ce que tu veux en parler ? »,
 - « Que s'est-il passé ? Quand ? Où ? Avec qui ? »,
 - « Comment vois-tu la situation ? »,
 - « Pour quelle raison ? Quel était l'objectif ? » ;
 - relancez :
 - « C'est-à-dire ? Qu'est-ce que tu veux dire par là ? »,
 - « Cela n'a pas été facile ? » ;
- ▀ faites preuve d'empathie en manifestant de la compréhension (« Je comprends, j'entends bien »);
- ▀ manifestez votre sensibilité : selon une étude canadienne de MacBride-King et Bachmann 1999), les employés percevant leur manager comme « sensible » seraient presque deux fois moins absents au travail sur l'année ;
- ▀ exprimez vos émotions, mais sans vous étaler (« Tu sais, tout cela me touche également ») ;
- ▀ facilitez l'expression des ressentis par des questions ouvertes (« Qu'est-ce que vous avez ressenti à ce moment-là ? ») et par des hypothèses (« J'ai l'impression que cela vous a beaucoup déçu... ? »).

