

DOSSIER

# HARCÈLEMENT MORAL ET VIOLENCE INTERNE

## SOMMAIRE DU DOSSIER

- ▶ Ce qu'il faut retenir
- ▶ Exemples d'exposition aux risques et facteurs de risque
- ▶ Conséquences pour les salariés et l'entreprise
- ▶ Prévention
- ▶ Contexte réglementaire
- ▶ Publications, outils, liens...

## Ce qu'il faut retenir

**Tensions, brimades, insultes, des relations de travail qui se détériorent... Agir en prévention de ces problèmes est prioritaire. Pour ce faire, l'employeur doit notamment rechercher ce qui peut dans l'organisation, l'environnement et les relations de travail engendrer ces situations de harcèlement moral et de violence interne. Quand elles sont avérées, il agit pour y mettre un terme.**

Les violences internes recouvrent un ensemble de situations de travail qui peuvent aller de relations conflictuelles au sein des équipes à des cas de harcèlement moral ou de harcèlement sexuel avérés (voir dossier web **Harcèlement sexuel**<sup>1</sup>), en passant par des insultes caractérisées ou des agressions physiques.

<sup>1</sup> <https://www.inrs.fr/risques/harcelements-sexuel-agissements-sexistes>

### Harcèlement moral : des spécificités à repérer

Le harcèlement moral se caractérise par la répétition d'agissements hostiles qui ont pour but ou conséquence une dégradation des conditions de travail susceptible d'affecter la dignité, la santé et le devenir professionnel de la personne. Il peut être une pratique individuelle. Il peut s'agir également d'une pratique plus organisée, s'inscrivant dans une politique de gestion de l'entreprise.

Tout conflit interne, tout désaccord non réglé dans le travail ne doit donc pas être systématiquement assimilé à du harcèlement moral.

Rappelons que le harcèlement moral est interdit et réprimé par le Code du travail et le Code pénal.



### Des conséquences non négligeables

Pris isolément, certains de ces agissements semblent parfois sans conséquence. Mais leur répétition au quotidien peut affecter gravement les salariés et avoir des répercussions importantes sur leur santé physique et psychologique. Ces agissements peuvent également dégrader le climat social de l'entreprise.

### Prévention et gestion des cas de violences internes

L'employeur est responsable de la santé physique et mentale de ses salariés au travail. Il a pour obligation d'évaluer les risques, parmi lesquels ceux de harcèlement moral ou de violence interne, et de les prévenir le plus en amont possible.

La démarche de prévention est identique à celle décrite pour l'ensemble des **risques psychosociaux**<sup>2</sup>. Elle ne peut être mise en œuvre qu'avec une implication de la direction, de l'encadrement, des ressources humaines et des représentants des salariés. Elle s'attache à agir sur l'organisation du travail, le management, les modes relationnels, la répartition des tâches, la clarification des rôles de chacun...

<sup>2</sup> <https://www.inrs.fr/risques/psychosociaux>

Pour des situations urgentes, des réponses rapides sont à mettre en place. L'employeur prendra ainsi en compte le plus tôt possible les plaintes avérées, afin de mettre un terme aux agissements hostiles et d'apporter un soutien aux salariés affectés. Il s'agit d'éviter que leur santé ne se dégrade et, autant que possible, de leur permettre de se maintenir en poste.

## Pour en savoir plus

VIDÉO DV 0327



### J'ai mal au travail

Ces témoignages permettent de repérer stress, harcèlement moral et violences au travail, d'identifier les causes, les mécanismes et les conséquences, et d'envisager des pistes de solutions.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=DV%200327>

BROCHURE 06/2016 | ED 6250



### Risques psychosociaux. 9 conseils pour agir au quotidien

Ce guide pratique est destiné aux managers (chefs d'entreprise, encadrement intermédiaire, DRH). Il donne des clés de compréhension sur les risques psychosociaux et fournit 9 conseils pour prévenir les RPS.<sup>5</sup>

<sup>5</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206250>

DOSSIER 11/2021



### Risques psychosociaux (RPS)

Qu'entendons-nous par facteurs de risques psychosociaux ? Comment agissent-ils ? Explications des 6 catégories facteurs de RPS.<sup>7</sup>

<sup>7</sup> <https://www.inrs.fr/risques/psychosociaux>

Mis à jour le 18/11/2022

BROCHURE 02/2023 | ED 6349



### Risques psychosociaux

Cette brochure présente les différentes circonstances qui conduisent une entreprise à agir en prévention des RPS, ainsi que les étapes clés d'une démarche pérenne.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206349>

DÉPLIANT 02/2019 | ED 6251



### Risques psychosociaux. En parler pour en sortir

En tant que salarié, vous vous sentez souvent démuni face aux risques psychosociaux. Ce dépliant vous indique les personnes que vous pouvez solliciter si vous êtes victime de stress, d'agression, de burnout ou de harcèlement au travail.<sup>6</sup>

<sup>6</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206251>

DOSSIER 11/2022



### Harcèlement sexuel et agissements sexistes

Des clés pour comprendre et agir contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes au travail.<sup>8</sup>

<sup>8</sup> <https://www.inrs.fr/risques/harcelements-sexuel-agissements-sexistes>

# Exemples d'exposition aux risques et facteurs de risque

Propos désobligeants, insinuations, humiliations, brimades, insultes, mises à l'écart, critiques abusives sur le travail, sabotage, agressions physiques... Les formes que peuvent prendre les violences internes et le harcèlement moral au sein de l'entreprise sont très variées. Elles peuvent être verbales, comportementales, physiques. Elles peuvent se manifester sous la forme d'un fait marquant (une insulte, une menace caractérisée devant témoins, une rixe) ou relever d'un processus au long cours, ponctué de faits moins visibles mais usants par leur répétition.

Ces violences peuvent être le fait d'une personne ou d'un groupe de personnes, détenteur ou non d'une autorité hiérarchique, à l'encontre d'un ou de plusieurs salariés. Ces personnes n'ont pas nécessairement une intention délibérée de nuire.

Depuis 2003, l'enquête Sumer de la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (Dares) s'est dotée d'un auto-questionnaire qui permet de repérer les salariés qui considèrent être l'objet d'au moins un comportement hostile au travail (au cours des 12 mois précédents) sur une liste de 10 propositions (classées en trois catégories : « comportement méprisant », « déni de reconnaissance », « atteintes dégradantes »). L'analyse des résultats montre une diminution de ces agissements : en 2017, 15 % des salariés déclaraient subir des comportements hostiles sur le lieu de travail, contre 22 % en 2010.

Le même questionnaire a été utilisé en 2013 et 2016 dans l'enquête « Conditions de travail et risques psychosociaux » de la Dares. L'analyse des réponses montre également une baisse des agissements hostiles entre 2013 et 2016.

Plusieurs éléments peuvent expliquer ce recul : une plus grande attention de l'encadrement et des salariés aux conflits interpersonnels au travail, un ralentissement des changements, les efforts de prévention dans les entreprises...



© Rodolphe Escher pour l'INRS - 2013

## Cas d'un salarié dans une entreprise de service

« Une semaine après mon arrivée dans le service, mon supérieur m'a dit qu'il n'était pas d'accord avec ma mutation. Alors, progressivement, j'ai vu ma charge de travail augmenter. À chaque fois, il me demandait de reprendre mon travail. Il répétait sans cesse que je n'étais pas à la hauteur. Quand je lui ai dit que ça ne pouvait plus durer, il ne m'a plus adressé la parole, communiquant uniquement par notes. Les personnes de mon équipe n'avaient pas le droit de venir me consulter. À ce régime-là, j'ai tenu un an avant de tomber malade. »

Il s'agit d'un cas typique de harcèlement moral : un supérieur hiérarchique s'acharne à mener la vie dure à un salarié pour tenter de le décourager, de le faire partir, par exemple pour récupérer le poste pour y placer quelqu'un de son choix. Il le dissuade de parler de la situation et réussit finalement à le faire craquer. Le salarié, après avoir lutté, finit par s'effondrer.

## Facteurs de risques

Des dysfonctionnements ou des problèmes organisationnels dans l'entreprise peuvent être à l'origine de désaccords professionnels entre les salariés, pouvant conduire à une dégradation des relations de travail et à des tensions. Si ces désaccords ne sont pas identifiés et réglés à temps, ces tensions peuvent dégénérer en comportements ouvertement hostiles. Les problèmes semblent alors parfois purement interpersonnels, alors qu'au départ existe un fondement professionnel.

Les situations qui peuvent entraîner des désaccords et des tensions au travail sont notamment les suivantes :

- des critères d'évaluation du travail des salariés différents selon leurs missions ou leurs fonctions et pouvant être contradictoires ;
- un manque d'expérience, de formation, d'information d'un salarié qui entraîne une surcharge de travail pour les autres ;
- un flou sur les rôles de chacun ou la répartition des tâches ;
- une imprécision sur la manière de réaliser le travail, l'existence de consignes formelles et informelles contradictoires ;
- la dépendance à un autre salarié pour faire son travail ;
- une iniquité de traitement (allocation de moyens, tâches à accomplir, contraintes de planning, congés...)

L'absence de soutien social, de solidarité, de contre-pouvoir dans l'entreprise joue également un rôle, à la fois sur la survenue de ces violences et sur la capacité des salariés à y faire face. Un arbitrage de la hiérarchie permet d'éviter d'en venir au rapport de force interpersonnel. Cet arbitrage doit être juste et, dans la mesure du possible, il évitera de mettre les uns ou les autres en situation d'échec professionnel.

L'enquête Sumer 2017 de la Dares met en évidence un risque plus élevé d'être exposé à des comportements hostiles au travail (ou ressentis comme tels) lorsque les salariés déclarent :

- être confrontés à des conflits éthiques ;
- être exposés à une forte demande psychologique (exigence de productivité, intensité du travail) ;
- manquer d'information et de coopération pour faire correctement leur travail ;

- subir des contraintes de rythmes de travail ;
- manquer d'autonomie, de marges de manœuvre ;
- voir connu un changement organisationnel.

## Pour en savoir plus

- **Comment ont évolué les expositions des salariés du secteur privé aux risques professionnels sur les vingt dernières années ? Premiers résultats de l'enquête Sumer 2017 de la Dares**
- **Quelles sont les évolutions récentes des conditions de travail et des risques psychosociaux ? Enquête « Conditions de travail » de la Dares**

ARTICLE DE REVUE | 12/2020 | TF 284



### Souffrance au travail, absentéisme et mode organisationnel sont intimement liés

Les tensions au travail, le manque de reconnaissance et les comportements hostiles sont trois indicateurs majeurs de risques psychosociaux pouvant conduire à l'absentéisme notamment. <sup>9</sup>

<sup>9</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=TF%20284>

ARTICLE DE REVUE | 10/2015 | EC 11



### Analyse des violences internes : une pratique de questionnement

L'INRS présente une pratique de questionnement visant à identifier les causes des violences internes dans l'organisation du travail, en informant au préalable tous les acteurs impliqués de la démarche. <sup>10</sup>

<sup>10</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=EC%2011>

ARTICLE DE REVUE | 10/2015 | DC 10



### Violence interne : derrière les conflits, l'organisation du travail en question

Afin de guider l'action de prévention des violences internes, l'INRS propose un modèle général d'analyse permettant d'identifier les processus délétères en cause et d'agir à la source des difficultés. <sup>11</sup>

<sup>11</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=DC%2010>

Mis à jour le 18/11/2022

# Conséquences pour les salariés et l'entreprise

**Stress, sentiment de culpabilité, troubles du sommeil, troubles digestifs, isolement, tendances suicidaires... Les différentes formes de violences internes au travail peuvent avoir des répercussions importantes et rapides sur la santé physique et psychologique des salariés qui en sont victimes. Au-delà du retentissement personnel, elles ont également des conséquences sur leur devenir professionnel, leur entourage professionnel proche et sur l'entreprise elle-même.**

## Conséquences pour les salariés

### Effets sur la santé

Dans l'enquête Sumer 2010 (dernière édition fournissant des informations sur ce point précis), les salariés qui signalaient être l'objet de comportements hostiles dans leur travail estimaient être « en nettement moins bonne santé que les autres » ; ils avaient également eu « plus souvent des arrêts de travail pour maladie au cours des 12 derniers mois » et étaient plus nombreux à avoir eu « au moins un accident du travail au cours des 12 derniers mois ».

Les conséquences du harcèlement moral sur la santé des salariés sont maintenant bien connues. Les effets des autres formes de violence interne (conflits, brimades...) dépendent de leur intensité, de leur fréquence et de la régulation qui en est faite dans l'entreprise.

Une situation de harcèlement moral peut provoquer dans un premier temps des symptômes de stress : nervosité, irritabilité, anxiété, troubles du sommeil, brûlures d'estomac, hypertension artérielle, douleurs musculaires, hypervigilance ou hyperactivité, fatigue, consommation d'alcool ou de psychotropes (médicaments ou drogues)... Quand cette situation perdure, sans aucun soutien ou prise en compte, ces symptômes peuvent se transformer au bout de quelques mois en troubles psychiques ou somatiques avérés.



#### EFFETS SUR LA SANTÉ D'UNE SITUATION DE VIOLENCE INTERNE QUI PERDURE (D'APRÈS LE SUIVI CLINIQUE DE SALARIÉS AYANT ÉTÉ EXPOSÉ À DES COMPORTEMENTS HOSTILES AU TRAVAIL, GRENIER-PEZÉ ET SOULA, 2002)

<b>Dans un premier temps</b>	Sentiment d'épuisement et de fatigue chronique, baisse de l'estime de soi, sentiment de culpabilité et de honte pouvant évoluer vers une dépression.
<b>À moyen terme</b>	Possible apparition d'une névrose traumatique : retour en boucle de scènes traumatisantes ou humiliantes, angoisse avec manifestations physiques, terreur à l'idée d'aller au travail, cauchemars, insomnies, troubles de la mémoire ou de l'attention, sentiment de culpabilité et de honte, position défensive de justification...
<b>À plus long terme</b>	Éventuelles atteintes profondes de la personnalité : bouffées délirantes, dépression grave, paranoïa, désorganisation psychosomatique, conduites addictives, tendances suicidaires pouvant aller jusqu'au suicide.

### Effets sur le travail

La vie professionnelle des salariés victimes de harcèlement moral ou de violences internes est généralement affectée par cette situation : diminution de la satisfaction au travail, désinvestissement professionnel, isolement, dégradation des relations avec les collègues... La qualité du travail peut ainsi directement s'en ressentir : le salarié a des difficultés à prendre des initiatives ou des décisions, à se concentrer sur son activité et commet des erreurs.

Il arrive que la situation se dégrade au point de nécessiter un retrait ou un départ (déclaration d'incapacité effectuée par le médecin du travail, licenciement, rupture conventionnelle, démission). La sphère familiale et sociale n'est pas épargnée (isolement, désinvestissement social, conflits familiaux...).

## Conséquences pour l'entreprise

Les violences internes ont également des répercussions sur le fonctionnement des entreprises : absentéisme, turnover, démotivation, baisse de créativité, perte de productivité, mauvaise ambiance de travail, détérioration du climat social, difficultés de recrutement, accidents du travail, atteintes à l'image de l'entreprise, litiges et procédures judiciaires...

ARTICLE DE REVUE 01/2002 | TF 113



### Approche pluridisciplinaire du harcèlement moral

La présence médiatique du harcèlement moral, la montée en puissance des plaintes des victimes, la création de réseaux spécialisés d'écoute et de prise en charge, donnent à ce nouveau "syndrome" une présence sociale qu'il devient nécessaire de mettre à l'épreuve des cadres nosographiques existants et ...<sup>12</sup>

<sup>12</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=TF%20113>

Mis à jour le 18/11/2022

ARTICLE DE REVUE 03/2006 | TF 146



### Devenir socioprofessionnel de patients en situation de harcèlement moral présumé

L'unité de pathologie professionnelle de l'hôpital Raymond Poincaré de Garches a mis en place une consultation "souffrance et travail". L'importance des répercussions socioprofessionnelles observées et la rareté des données françaises publiées à ce sujet ont conduit les intervenants de cette consulta...<sup>13</sup>

<sup>13</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=TF%20146>

# Prévention

**La prévention des situations de harcèlement moral et de violence interne répond aux mêmes principes et suit les mêmes méthodes que celle des risques psychosociaux. Elle passe tout d'abord par une démarche globale de prévention. Elle peut être complétée par des mesures spécifiques.**

## Prévenir le harcèlement moral et la violence interne au travail : intervenir en amont

La prévention des situations de harcèlement moral et de violence interne s'inscrit dans le cadre général de la prévention des **risques psychosociaux**<sup>14</sup>. Elle s'appuie sur une évaluation des facteurs de risques, la mise en place et le suivi d'un plan d'actions, pour agir directement sur les modes d'organisation du travail ou de management à l'origine de ces violences dans l'entreprise.

<sup>14</sup> <https://www.inrs.fr/risques/psychosociaux/prevention>

Une démarche de prévention collective des risques psychosociaux, centrée sur le travail et son organisation, est à privilégier car elle est plus efficace dans le temps et permet d'agir durablement sur les facteurs de stress, de harcèlement moral et de violence interne au travail.

La démarche de prévention du harcèlement moral et des violences internes peut être engagée :

- au moment de l'évaluation des risques professionnels, dans les situations de travail existantes ;
- au moment d'une modification importante de l'organisation du travail ou d'un projet de nouvelle situation de travail ;
- suite à une plainte ;
- suite à une atteinte à la santé, déclarée en lien de tels agissements.

Bien que la concrétisation du risque varie selon les circonstances, l'action de prévention consiste à chaque fois à identifier les facteurs de risques, en lien avec l'organisation du travail, qui peuvent favoriser ou générer des faits de harcèlement moral ou de la violence interne.

En fonction des facteurs de risques propres à l'entreprise, les actions de prévention à visée collective porteront par exemple sur :

- l'aménagement des rythmes de travail ;
- la clarification des rôles ;
- la mise en place de réunions d'équipe permettant d'échanger sur les différends ;
- la mise en œuvre de critères RH clairs et équitables.

Des mesures plus spécifiques à la prévention collective du harcèlement moral et des violences internes peuvent être prises, comme :

- faire connaître l'engagement de la direction à lutter contre toutes les formes de violences (dans le règlement intérieur par exemple) ;
- mettre en place des actions collectives de sensibilisation pour l'ensemble du personnel ;
- définir le rôle des différents acteurs en termes de prévention et de régulation (encadrement de proximité, ressources humaines...).

Le règlement intérieur doit rappeler les dispositions relatives à l'interdiction du harcèlement moral. Des codes ou chartes de bonne conduite peuvent être élaborés en complément, afin de prévenir les situations de violence interne. Pour autant, ces recommandations ne peuvent être limitées à la dénonciation de comportements individuels ou à la seule responsabilisation des salariés mais doivent intégrer les moyens (information, recours, aide, etc.) que l'entreprise met en œuvre pour les prévenir et les traiter le cas échéant.

Le comité social et économique (CSE) devrait également prendre part à la prévention du harcèlement moral. En effet, le Code du travail prévoit que le comité peut susciter toute initiative qu'il estime utile et proposer, notamment des actions de prévention du harcèlement moral.

### Attention !

Une situation de conflit peut dégénérer et se transformer en véritable situation de harcèlement ou de violence interne si des réponses ne sont pas apportées rapidement.

## Réagir à une situation de harcèlement moral ou de violence interne

Quand des agissements hostiles, des violences internes, des cas de harcèlement moral sont constatés dans l'entreprise, il est primordial de réagir rapidement. Pour les acteurs de la prévention, plusieurs modalités d'actions sont possibles.

### Employeur et ressources humaines

Si des plaintes de harcèlement moral sont rapportées à l'employeur, ce dernier doit déterminer si les faits sont avérés, en vue de les sanctionner. Il procède à une enquête interne, dont les modalités auront été idéalement prévues en amont, en lien avec les représentants du personnel. Cette enquête devra permettre à toutes les parties prenantes (victimes et auteurs présumés, collègues...) de pouvoir s'exprimer en toute confidentialité et sans crainte de représailles, de pouvoir être écoutées de manière impartiale. Les entretiens pourront, par exemple, être conduits en binôme par un représentant de la direction et un élu du personnel. Au-delà d'un objectif de qualification des faits, cette enquête pourra permettre de repérer des dysfonctionnements d'ordre organisationnel ayant abouti à un désaccord professionnel puis à des tensions, même si ce n'est pas son objectif premier. Si tel est le cas, il sera alors nécessaire, dans un second temps, de reprendre l'analyse de ces dysfonctionnements organisationnels dans un but de prévention.

### Représentants du personnel

Les représentants du personnel peuvent également engager une action rapide s'ils font eux-mêmes le constat d'une situation préoccupante pour la santé des salariés. En effet, lorsqu'un membre du CSE constate qu'il existe dans l'entreprise une atteinte aux droits, à la santé des salariés ou aux libertés individuelles (ce qui peut être le cas pour des faits de harcèlement moral), il saisit immédiatement l'employeur pour que ce dernier procède sans délai à une enquête avec un membre de la délégation du personnel au CSE.

## Enquête interne : être au clair sur l'objectif poursuivi

Face à une plainte de harcèlement moral et ou suite à une alerte RPS, une enquête peut être menée dans l'entreprise. Il est essentiel de clarifier l'objectif poursuivi par cette enquête : cherche-t-on à recueillir des informations pour vérifier l'existence d'agissements hostiles, le cas échéant dans un objectif de sanction disciplinaire ? Ou souhaite-t-on procéder à une analyse des contraintes de travail des protagonistes, en vue d'une action sur les situations de travail ?

Mener une enquête dans un objectif de prévention ne peut se faire en même temps qu'une enquête pour recherche de responsabilité. Une même enquête ne peut servir en même temps ces deux objectifs, difficilement compatibles.

C'est la raison pour laquelle il est primordial :

- que les acteurs saisis d'une plainte ou porteurs d'une alerte soient au clair sur l'objectif qu'ils poursuivent et s'y tiennent ;
- de définir à l'avance de façon paritaire les objectifs, les dispositifs, leur articulation, et même les guides d'entretien et d'analyse dans le cadre de ces deux approches.

## Médecin du travail

Les salariés éprouvés par les situations de violence interne peuvent être orientés vers le service de prévention et de santé au travail ou le solliciter. Dans le respect du secret médical, le médecin du travail peut proposer des mesures individuelles en cas d'altération de la santé physique et mentale d'un salarié (aménagement de poste, inaptitude temporaire, suivi régulier...). Le médecin du travail peut également user de son devoir d'alerte quand le problème concerne plusieurs personnes de l'entreprise. Il le consigne par écrit à l'employeur, lequel est tenu de lui répondre également par écrit. Les représentants du personnel peuvent avoir accès à ces documents.

## Pour en savoir plus



### Risques psychosociaux

Cette brochure présente les différentes circonstances qui conduisent une entreprise à agir en prévention des RPS, ainsi que les étapes clés d'une démarche pérenne. <sup>16</sup>

<sup>16</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206349>



### Évaluer les facteurs de risques psychosociaux : l'outil RPS-DU

Cette brochure porte sur la démarche d'évaluation des risques psychosociaux (RPS) en entreprise, en vue de leur intégration dans le document unique d'évaluation des risques professionnels et de la mise en place de mesures de prévention. <sup>18</sup>

<sup>18</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206403>



### Risques psychosociaux (RPS)

Qu'entendons-nous par facteurs de risques psychosociaux ? Comment agissent-ils ? Explications des 6 catégories facteurs de RPS. <sup>20</sup>

<sup>20</sup> <https://www.inrs.fr/risques/psychosociaux>



### Analyse des violences internes : une pratique de questionnement

L'INRS présente une pratique de questionnement visant à identifier les causes des violences internes dans l'organisation du travail, en informant au préalable tous les acteurs impliqués de la démarche. <sup>22</sup>

<sup>22</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=EC%2011>

Mis à jour le 18/11/2022



### Risques psychosociaux. En parler pour en sortir

En tant que salarié, vous vous sentez souvent démuni face aux risques psychosociaux. Ce dépliant vous indique les personnes que vous pouvez solliciter si vous êtes victime de stress, d'agression, de burnout ou de harcèlement au travail. <sup>17</sup>

<sup>17</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206251>



### Outil Faire le point RPS

L'outil Faire le point RPS est destiné aux petites entreprises. Il permet d'identifier les facteurs de risques psychosociaux (RPS) et aide à intégrer les RPS au document unique d'évaluation des risques professionnels, comme l'impose la réglementation. <sup>19</sup>

<sup>19</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=outil37>



### Harcèlement sexuel et agissements sexistes

Des clés pour comprendre et agir contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes au travail. <sup>21</sup>

<sup>21</sup> <https://www.inrs.fr/risques/harcelements-sexuel-agissements-sexistes>



### Violence interne : derrière les conflits, l'organisation du travail en question

Afin de guider l'action de prévention des violences internes, l'INRS propose un modèle général d'analyse permettant d'identifier les processus délétères en cause et d'agir à la source des difficultés. <sup>23</sup>

<sup>23</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=DC%2010>

# Contexte réglementaire

La prévention du harcèlement moral et des violences internes au travail s'inscrit dans le cadre de l'obligation générale qui incombe à l'employeur d'évaluer les risques et de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses salariés. Voir dossier **Risques psychosociaux** <sup>24</sup>.

<sup>24</sup> <https://www.inrs.fr/risques/psychosociaux>

En complément, des dispositions spécifiques du Code du travail et du Code pénal s'appliquent de manière complémentaire en cas de harcèlement moral (ou de harcèlement sexuel).

## Définition du harcèlement moral

Le harcèlement moral est interdit en France par le Code du travail et le Code pénal.

### Définition selon le Code du travail

Le Code du travail prévoit que : « Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses 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. »

Le harcèlement peut être constitué indépendamment de l'intention de son auteur. Dès lors, le harcèlement moral peut être constitué sans intention de nuire de la part de l'auteur et peut résulter de faits commis involontairement.

Le harcèlement peut avoir lieu sans aucun lien (notamment hiérarchique) entre les salariés concernés.

Voir **art. L. 1152-1** <sup>25</sup>

<sup>25</sup> [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000006900818](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000006900818)

### Définition selon le Code pénal

Le fait de harceler autrui par des propos ou comportements répétés ayant 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 est puni de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 € d'amende.

Voir **art. 222-33-2** <sup>26</sup>

<sup>26</sup> [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000029336939](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000029336939)

#### À noter

L'article 222-33-2-2 du Code pénal punit le fait de harceler une personne par des propos ou comportements répétés ayant pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de vie se traduisant par une altération de sa santé physique ou mentale. La sanction varie selon les conséquences (durée de l'incapacité totale de travail) et selon la situation particulière de la victime (mineure, personne vulnérable, personne en état de grossesse, etc.).

Cette infraction peut également être constituée lorsque ces propos ou comportements sont imposés à une même victime :

- soit par plusieurs personnes, de manière concertée ou à l'instigation de l'une d'elles, alors même que chacune de ces personnes n'a pas agi de façon répétée ;
- soit, successivement, par plusieurs personnes qui, même en l'absence de concertation, savent que ces propos ou comportements caractérisent une répétition.

Dans le milieu du travail, les faits de harcèlement moral peuvent, selon les circonstances, conduire à la fois à une dégradation des conditions de travail et à une dégradation des conditions de vie.

## Accord national sur le harcèlement et la violence au travail

Les partenaires sociaux français ont signé cet accord le 26 mars 2010, qui a été étendu par un arrêté du 23 juillet 2010. Ses dispositions sont donc rendues obligatoires pour tous les employeurs et tous les salariés de son champ d'application. Il invite les entreprises :

- à déclarer clairement que le harcèlement et la violence sur le lieu de travail ne sont pas tolérés ;
- à prévoir des mesures appropriées de gestion et de prévention.

Cet accord fournit une trame d'intervention à formaliser par l'entreprise : suivi des plaintes, respect de la confidentialité, prise en compte des avis de toutes les parties concernées, sanction disciplinaire en cas de fausse accusation, recours à un avis extérieur, médiation... Il rappelle que l'employeur a la responsabilité de déterminer, examiner et surveiller les mesures appropriées à mettre en place, en concertation avec les salariés et/ou leurs représentants.

Cet accord national est la transposition de l'accord-cadre européen signé en 2007. Il vient compléter l'accord national interprofessionnel sur le stress au travail.

Voir **accord du 26 mars 2010** <sup>27</sup>.

<sup>27</sup> <https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/accord-harcelement-violence-2010-2.pdf>

## Obligations de l'employeur relatives au harcèlement moral

L'employeur doit prendre toutes les mesures nécessaires à la prévention du harcèlement moral.

Par ailleurs, les salariés ainsi que les personnes en formation ou en stage dans l'entreprise doivent être informées par tout moyen du texte de l'**article 222-33-2**<sup>28</sup> du Code pénal.

<sup>28</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006070719&idArticle=LEGIARTI000006417711&dateTexte=&categorieLien=cid>

Voir **art. L. 1152-4**<sup>29</sup>.

<sup>29</sup> [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000029144897/2022-09-01](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000029144897/2022-09-01)

Lorsqu'un règlement intérieur existe dans l'entreprise, celui-ci doit rappeler les dispositions du Code du travail relatives aux harcèlements moral.

Voir **art. L. 1321-2**<sup>30</sup>

<sup>30</sup> [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000033019909](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000033019909)

## Médiation

Une procédure de médiation peut être mise en œuvre par toute personne de l'entreprise s'estimant victime de harcèlement moral ou par la personne mise en cause.

Le choix du médiateur fait l'objet d'un accord entre les parties. Il a pour mission de s'informer de l'état des relations entre les parties et de tenter de les concilier. Pour cela, il leur soumet des propositions qu'il consigne par écrit en vue de mettre fin au harcèlement.

Lorsque la conciliation échoue, le médiateur informe les parties des éventuelles sanctions encourues et des garanties procédurales prévues en faveur de la victime.

Voir **art. L. 1152-6**<sup>31</sup>.

<sup>31</sup> [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000006900823](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000006900823)

## Mesures disciplinaires

Aucune personne ne doit être sanctionnée, licenciée ou faire l'objet de discriminations pour avoir subi ou refusé de subir des agissements de harcèlement moral, ou pour en avoir témoigné ou les avoir relatés.

À l'inverse, tout salarié ayant procédé à des agissements de harcèlement moral est passible d'une sanction disciplinaire.

Voir **art. L. 1152-2**<sup>32</sup>, **art. L. 1152-3**<sup>33</sup> et **art. L. 1152-5**<sup>34</sup>.

<sup>32</sup> [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000045391810/2022-09-01](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000045391810/2022-09-01)

<sup>33</sup> [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000006900820/2022-09-01](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000006900820/2022-09-01)

<sup>34</sup> [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000006900822](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000006900822)

## Actions en justice

### Charge de la preuve

En cas de litige, il appartient au salarié d'établir des faits permettant de présumer qu'il est victime de harcèlement moral. Le défendeur, au vu de ces éléments, devra apporter la preuve que les agissements en cause ne constituent pas un harcèlement et s'appuient sur des éléments objectifs.

Voir **art. L. 1154-1**<sup>35</sup>.

<sup>35</sup> [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000033019902?idSecParent=LEGISCTA000006160706](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000033019902?idSecParent=LEGISCTA000006160706)

### Rôle des organisations syndicales

Les organisations syndicales représentatives dans l'entreprise peuvent exercer toutes les actions en justice consécutives à des faits de harcèlement moral. Si elles le font en faveur d'un salarié, elles doivent justifier de l'accord de celui-ci.

Voir **art. L. 1154-2**<sup>36</sup>.

<sup>36</sup> [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000006900832?idSecParent=LEGISCTA000006160706](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000006900832?idSecParent=LEGISCTA000006160706)

### Pour en savoir plus

► **Accord national interprofessionnel sur le harcèlement et la violence au travail**

Mis à jour le 18/11/2022

## Ressources INRS

### Supports

**BROCHURE** 02/2023 | ED 6349



#### Risques psychosociaux

Cette brochure présente les différentes circonstances qui conduisent une entreprise à agir en prévention des RPS, ainsi que les étapes clés d'une démarche pérenne. <sup>37</sup>

<sup>37</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206349>

**BROCHURE** 10/2022 | ED 6403



#### Évaluer les facteurs de risques psychosociaux : l'outil RPS-DU

Cette brochure porte sur la démarche d'évaluation des risques psychosociaux (RPS) en entreprise, en vue de leur intégration dans le document unique d'évaluation des risques professionnels et de la mise en place de mesures de prévention. <sup>38</sup>

<sup>38</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206403>

**OUTIL** APPLICATION | OUTIL 37



#### Outil Faire le point RPS

L'outil Faire le point RPS est destiné aux petites entreprises. Il permet d'identifier les facteurs de risques psychosociaux (RPS) et aide à intégrer les RPS au document unique d'évaluation des risques professionnels, comme l'impose la réglementation. <sup>39</sup>

<sup>39</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=outil37>

**BROCHURE** 05/2022 | ED 6479



#### Prévention des risques psychosociaux. Se faire accompagner par un consultant

Lorsque l'on souhaite mener une démarche de prévention des risques psychosociaux, le recours à un consultant externe peut être utile. Ce guide a pour but de répondre aux interrogations, d'aider à clarifier les besoins, à choisir un consultant externe et à collaborer avec lui. <sup>40</sup>

<sup>40</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206479>

**VIDÉO** DV 0367



#### J'ai mal au travail

Ces témoignages permettent de repérer stress, harcèlement moral et violences au travail, d'identifier les causes, les mécanismes et les conséquences, et d'envisager des pistes de solutions. <sup>41</sup>

<sup>41</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=DV%200327>

**DOSSIER** 11/2021



#### Risques psychosociaux (RPS)

Qu'entendons-nous par facteurs de risques psychosociaux ? Comment agissent-ils ? Explications des 6 catégories facteurs de RPS. <sup>42</sup>

<sup>42</sup> <https://www.inrs.fr/risques/psychosociaux>

**DOSSIER** 11/2022



#### Harcèlement sexuel et agissements sexistes

Des clés pour comprendre et agir contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes au travail. <sup>43</sup>

<sup>43</sup> <https://www.inrs.fr/risques/harcelements-sexuel-agissements-sexistes>

### Articles de revue



### Approche pluridisciplinaire du harcèlement moral

La présence médiatique du harcèlement moral, la montée en puissance des plaintes des victimes, la création de réseaux spécialisés d'écoute et de prise en charge, donnent à ce nouveau "syndrome" une présence sociale qu'il devient nécessaire de mettre à l'épreuve des cadres nosographiques existants et ... <sup>44</sup>

<sup>44</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=TF%20113>



### Devenir socioprofessionnel de patients en situation de harcèlement moral présumé

L'unité de pathologie professionnelle de l'hôpital Raymond Poincaré de Garches a mis en place une consultation "souffrance et travail". L'importance des répercussions socioprofessionnelles observées et la rareté des données françaises publiées à ce sujet ont conduit les intervenants de cette consulta... <sup>45</sup>

<sup>45</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=TF%20146>



### Analyse des violences internes : une pratique de questionnement

L'INRS présente une pratique de questionnement visant à en identifier les causes des violences internes dans l'organisation du travail, en informant au préalable tous les acteurs impliqués de la démarche. <sup>46</sup>

<sup>46</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=EC%2011>



### Violence interne : derrière les conflits, l'organisation du travail en question

Afin de guider l'action de prévention des violences internes, l'INRS propose un modèle général d'analyse permettant d'identifier les processus délétères en cause et d'agir à la source des difficultés. <sup>47</sup>

<sup>47</sup> <https://www.inrs.fr/media?refINRS=DC%2010>

### Lien utile

- Mécanismes organisationnels de formation des violences au travail : proposition d'un modèle pour comprendre et intervenir

### Autres ressources

#### Site d'information générale

- Stress : les risques psychosociaux / Site du ministère chargé du travail

#### Enquêtes

- Comment ont évolué les expositions des salariés du secteur privé aux risques professionnels sur les vingt dernières années ? Premiers résultats de l'enquête Sumer 2017 de la Dares
- Souffrance au travail, absentéisme et mode organisationnel sont intimement liés. Résultats de l'enquête Sumer 2017 de la Dares
- Subir un comportement hostile dans le cadre du travail. Enquête Sumer 2010 de la Dares

#### Sites d'association d'aide aux victimes

- Informations pratiques sur la souffrance au travail (association Diffusion des connaissances sur le travail humain - DCTH)

#### Guides

- Souffrance au travail. Guide pratique à destination des salariés. Carsat Normandie
- Souffrance au travail. Guide pratique à destination des employeurs. Carsat Normandie

#### Textes de référence

- Accord national interprofessionnel sur le harcèlement moral et la violence au travail

Mis à jour le 18/11/2022