

Souffrance au travail et enquête interne : mode d'emploi

17/02/2020



Chaque mois, Avosial publie une chronique pour actuEL-RH. Ce mois-ci, Manuelle Puylagarde, avocate au sein du cabinet MPS Avocats, détaille la procédure à suivre en cas de survenance de faits de violence

ou de harcèlement au travail.

Le harcèlement et les violences au travail ont fait l'objet d'un accord national interprofessionnel du 26 mars 2010. Cet ANI a été étendu et s'applique donc à la plupart des employeurs. Il vise essentiellement la prévention du harcèlement et des violences au travail. La violence au travail, non définie par la loi, est définie par l'ANI comme suit : Il y a violence lorsqu'un ou plusieurs salariés sont agressés dans des circonstances liées au travail. Il peut s'agir notamment de manque de respect, d'incivilité, d'agressions verbales, comportementales ou même physiques. Par ailleurs, l'environnement de travail peut avoir une influence sur l'exposition des personnes au harcèlement et à la violence.

Les phénomènes de stress, lorsqu'ils découlent de facteurs tenant à l'organisation du travail, l'environnement de travail ou une mauvaise communication dans l'entreprise peuvent conduire à des situations de harcèlement et de violence au travail. L'employeur doit donc prendre les mesures nécessaires en vue de prévenir les agissements de harcèlement ou de violence et, le cas échéant, traiter les plaintes.

Mesures de prévention et responsabilité de l'employeur

L'employeur doit :

- prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs (*article L.4121-1 du code du travail*) ;
- s'acquitter de son obligation générale de sécurité en prenant les dispositions permettant notamment d'éviter les risques et de combattre ces derniers à la source (*article L.4121-2 du code du travail*).

En cas de survenance d'une situation de souffrance ou de violence au travail, il ne pourra s'exonérer de sa responsabilité qu'à la condition de prouver qu'il a été diligent en ayant pris, en amont, toutes les mesures préventives nécessaires. La Cour de cassation a en effet assoupli sa jurisprudence en mettant à la charge de l'employeur une obligation de sécurité de moyens renforcée et non plus une obligation de sécurité de résultat (*arrêt du 25 novembre 2015*).

Cependant, si une situation de souffrance est portée à sa connaissance, il se doit de réagir.

Que faire en cas de signalement de faits susceptibles d'être qualifiés de souffrance au travail ou d'un potentiel harcèlement ?

Si une situation de souffrance au travail est dénoncée, l'employeur doit immédiatement réagir et mener une enquête. L'obligation de réagir trouve son fondement juridique dans le devoir de sécurité qui lui incombe.

Dans un arrêt du 27 novembre 2019, la Cour de cassation a confirmé l'obligation de mener une enquête en décidant que l'employeur, averti d'une situation de harcèlement moral dont se plaint un salarié, doit diligenter des mesures d'investigation en interne pour évaluer la situation et prendre, le cas échéant, les correctifs nécessaires. À défaut de toute réaction, il manque à son obligation générale de prévention et peut être condamné à indemniser le salarié de son préjudice. Consacrant l'indépendance de ce volet prévention, l'arrêt précise qu'il en est ainsi même si le harcèlement est finalement jugé non caractérisé, ce qui était le cas.

L'arrêt énonce ainsi que "l'obligation de prévention des risques professionnels, qui résulte [des articles L. 4121-1 et L. 4121-2 du code du travail], est distincte de la prohibition des agissements de harcèlement moral instituée par l'article L.1152-1 du code du travail et ne se confond pas avec elle".

Cet arrêt permet au salarié d'agir sur le terrain de l'obligation générale de prévention quand bien même le harcèlement ne serait pas constitué. Ainsi, même si les faits dénoncés ne pouvaient pas être qualifiés et sanctionnés au titre d'un harcèlement moral, les juges devaient rechercher la responsabilité de l'employeur au titre de son obligation générale de prévention lorsque, averti du risque, il n'a pris aucune mesure d'investigation.

L'arrêt de la cour d'appel de Paris a été cassé au motif qu'elle ne pouvait rejeter la demande d'indemnisation fondée sur un manquement à l'obligation de prévention du seul fait que le harcèlement n'était pas constitué. Les parties sont renvoyées devant la cour d'appel, autrement composée, qui devra déterminer si la réaction de l'employeur au courrier de dénonciation était appropriée, et ce indépendamment de la qualification des faits dénoncés.

Comment mener une enquête interne ?

L'employeur doit d'abord interroger le salarié qui s'est plaint puis diligenter une enquête interne. Seule une enquête interne permet à l'employeur de protéger les intérêts de l'entreprise et ceux des salariés.

L'enquête permet ainsi à l'employeur de :

- répondre à ses obligations en matière de sécurité et santé au travail ;
- faire la lumière sur la matérialité des faits dénoncés ;
- recueillir les éléments de preuve ;
- décider de la réponse à apporter à la dénonciation.

Comment mener une enquête interne ?

Il n'y a pas de règle préétablie sauf si l'employeur a prévu, dans une charte ou tout autre document porté à la connaissance des représentants du personnel et des salariés, la procédure à suivre pour traiter une plainte de souffrance au travail.

La méthodologie est donc définie au cas par cas. L'enquête doit être menée en respectant plusieurs conditions. A défaut, les conclusions de l'enquête et les procès-verbaux des salariés entendus n'auront pas de valeur. En cas de contentieux, l'employeur manquera donc de preuves. L'enquête doit être contradictoire, ce qui est le cas lorsque le dénonciateur et les personnes mises en cause ont été invitées à s'exprimer par la commission d'enquête et que le procès-verbal de leur audition leur est soumis pour validation.

Il est préconisé de suivre les étapes suivantes et de déterminer les personnes :

- qui vont mener l'enquête ;
- devant être auditionnées ;
- invitées à assister aux auditions ;
- à qui seront remis les procès-verbaux des auditions ;
- destinataires du rapport d'enquête.

Qui va mener l'enquête ?

Il n'y a pas de procédure préétablie. L'employeur peut mettre en place une commission d'enquête avec un représentant des salariés (un représentant du personnel si l'entreprise a un comité social et économique) ou encore confier l'enquête à un intervenant extérieur, lequel peut être un avocat.

Selon nous, une commission paritaire composée d'un membre des ressources humaines, d'un représentant du personnel et d'un avocat/enquêteur est la configuration la plus adéquate.

Déterminer les personnes à auditionner

Il faut déterminer les personnes devant être entendues et l'ordre des auditions. Le/la plaignant(e) sera entendu(e) en premier. Même si la plainte est écrite et très détaillée, la personne doit être entendue et répondre aux questions posées par la commission d'enquête.

Il est important que toutes les personnes ayant un lien avec la situation dénoncée par le/la plaignant(e) soient entendues. Cependant, si un nombre suffisant de personnes est auditionné, le rapport d'enquête pourra être utilisé par l'employeur.

Ainsi, dans un arrêt du 8 janvier 2020, la Cour de cassation a cassé l'arrêt d'appel ayant rejeté l'enquête interne comme moyen de preuve du licenciement d'un salarié pour faute grave pour des agissements de harcèlement moral envers tous ses collaborateurs, car seule la moitié de ces collaborateurs, appartenant, en outre, presque tous à un seul des deux services dirigés par le salarié, avait été entendue. L'arrêt d'appel avait considéré que, pour répondre à l'exigence d'exhaustivité et d'impartialité, l'employeur aurait dû entendre la totalité des collaborateurs du salarié.

Il est important de retenir qu'en l'espèce, 7 salariés sur 14 ont été entendus, ce qui représente la moitié des salariés sous la direction du directeur accusé de harcèlement moral. Il est permis de penser que la solution aurait été différente si seuls quelques salariés avaient été auditionnés.

Qui doit être invité à assister aux auditions ?

Il est recommandé d'inviter le médecin du travail ainsi que l'inspecteur du travail à assister aux auditions. L'expérience montre qu'ils n'y assistent que dans certains cas.

Préparer les questions qui seront posées lors des auditions

La Commission d'enquête doit préparer les questionnaires en vue des auditions. Le plus couramment, un questionnaire sera destiné au salarié visé par la dénonciation et un autre pour les salariés témoins.

Comment rédiger les procès-verbaux d'audition ? A qui les remettre ?

Comme indiqué précédemment, il n'y a pas de règle. Nous préconisons :

- de rédiger les procès-verbaux en temps réel sous forme de "verbatim" des réponses apportées par les personnes auditionnées ;
- de préciser qu'un devoir de discrétion y est attaché mais qu'ils ne sont pas couverts par la confidentialité, de sorte que l'employeur pourra l'utiliser pour sa défense, le cas échéant ;
- de remettre le procès-verbal au salarié auditionné pour relecture à l'issue de chaque entretien ;
- de le dater et le faire signer par le salarié entendu ainsi que par les membres de la commission d'enquête ;
- d'en remettre un exemplaire au salarié.

L'employeur n'est pas tenu de remettre au salarié objet de l'enquête interne les témoignages recueillis. Ce n'est que dans le cadre d'une éventuelle procédure disciplinaire que l'employeur sera tenu d'indiquer au salarié la teneur des témoignages afin qu'il puisse exposer sa défense.

Il est important de noter que les procès-verbaux ont la valeur d'attestations et peuvent donc être produits en justice. La jurisprudence leur reconnaît toute force probante.

Le rapport d'enquête

La commission d'enquête rédige un rapport auquel seront joints les procès-verbaux d'auditions. En cas de contentieux, l'employeur communiquera le rapport pour sa défense afin de contester le bien-fondé de la thèse du salarié.

En conclusion, si l'entreprise n'a pas préalablement déterminé la procédure encadrant la réalisation d'une enquête interne, il conviendra de fixer la méthodologie pour mener l'enquête dans le respect des droits des personnes et du principe du contradictoire.

Manuelle Puylagarde



Ecrit par

Manuelle Puylagarde