

■ SANTÉ AU TRAVAIL

389-1 Risques psychosociaux et enquête dans l'entreprise



Sandrine Durieu,
Avocat au barreau
d'Angers

Le propos de cet article n'est pas de revenir sur les définitions des harcèlements, moral et sexuel, non plus que sur le détail des situations de conflits interpersonnels dans l'entreprise appelant une réaction nécessaire de l'employeur au titre de son obligation de sécurité de résultat. Il sera suffisant de rappeler ici que la Cour de cassation ne permet pas à l'employeur de laisser perdurer entre deux salariés appelés à travailler ensemble une situation de conflit génératrice de stress⁽¹⁾. Mais, pour respecter son obligation de prévention, l'employeur doit pouvoir détecter ces situations, donc avoir préalablement sensibilisé et/ou formé l'encadrement afin que celui-ci ne génère pas, par son comportement, de situations répréhensibles et qu'il soit à même, par ailleurs, de contribuer dans les équipes managées à la prévention et à la détection de ces situations. Bien entendu les principes de cette démarche de prévention des risques psychosociaux s'inscriront dans le document unique d'évaluation des risques de l'entreprise (C. trav., art. L. 4121-2, 7° et C. trav., art. R. 4121-1). Lorsque, malgré les mesures de prévention adoptées, une situation potentiellement dommageable se fait jour sans que les faits soient suffisamment établis, l'employeur se trouvera en position d'avoir à conduire « une enquête ».

I- Le principe de l'enquête interne

• Quelles situations ?

S'il suspecte une situation de harcèlement moral (C. trav., art. L. 1152-1) ou sexuel (C. trav.,

art. L. 1153-1) ou un conflit latent ou déclaré entre deux salariés, l'employeur doit empêcher sa poursuite. Il peut être saisi – directement ou non – par la victime supposée, par les délégués du personnel ou le CHSCT, voire par l'inspection du travail ou le médecin du travail, ou détecter, de lui-même, des signaux, des indicateurs de comportement qui doivent déclencher de sa part une réaction, et donc, le cas échéant, une enquête.

(1) Cass. soc., 17 oct. 2012, n° 11-18.208 ; Cass. soc., 23 janv. 2013, n° 11-18.85 ; Cass. soc., 30 oct. 2013, n° 12-15.133.

L'enquête, définie comme « *la recherche méthodique d'informations sur un sujet donné* », ⁽²⁾ a non seulement pour objet d'établir ou non des faits afin, le cas échéant, de faire cesser une situation dommageable, mais aussi de matérialiser la réaction de l'employeur démontrant le respect de son obligation de sécurité et d'étayer, par des éléments probants donc écrits, ses décisions éventuelles (sanction ou aménagement de poste par exemple).

Dans certaines situations elle sera inutile, soit que les faits soient déjà suffisamment établis, soit, au contraire, que l'allégation portée soit insuffisamment précise. Dans cette dernière hypothèse, en effet, l'enquête semble inopportune en raison de l'impossibilité matérielle d'enquêter en l'absence de faits précis, mais aussi afin de ne pas provoquer une inflation des enquêtes.

Hors les situations d'enquête légale, le déclenchement ou non d'une enquête interne est donc le premier arbitrage qu'il est donné à l'employeur d'opérer lorsqu'il est informé d'une situation problématique.

• Quels fondements juridiques ?

Dans la loi

Le législateur confie aux délégués du personnel la possibilité de saisir l'employeur s'ils constatent une atteinte aux droits des personnes pouvant résulter notamment de faits de harcèlements (sexuel ou moral). L'article L. 2313-2, alinéa 2, du Code du travail retient notamment : « *L'employeur procède sans délai à une enquête avec le délégué et prend les dispositions nécessaires pour remédier à cette situation* » ; les alinéas suivants détaillent cette procédure.

Semblablement, un membre du CHSCT peut alerter l'employeur en application de l'article L. 4131-2 (cause de danger grave et imminent) : l'employeur procède immédiatement à une enquête avec ledit représentant et prend les dispositions nécessaires pour y remédier (C. trav., art. L. 4132-2 et s.).

Dans l'accord national interprofessionnel

L'accord national interprofessionnel du 26 mars 2010 sur le harcèlement et la violence au travail précise : « *les plaintes doivent être suivies d'enquêtes et traitées sans retard* ».

Dans la jurisprudence

Hors les hypothèses de saisine légale rappelées ci-dessus, les juges du fond consacrent le principe de l'enquête (CA Versailles, 6 juin 2013, n° 1203716). Dans cette affaire, les juges reprochaient à l'employeur de ne pas avoir « *déclenché en urgence une procédure d'enquête interne de vérification des faits allégués sous l'égide du CHSCT pour entendre les parties impliquées dans cette situation et procéder à l'audition de salariés de l'entreprise* » ; ils notaient également que la direction n'a pas contacté « *le médecin du travail seul apte à pouvoir constater que la détérioration de l'état de santé de X serait due à ses conditions de travail* ».

(2) *Dictionnaire de l'Académie française*, 9^{ème} éd..

II- Les modalités de saisine de l'employeur et le déroulement de l'enquête

• L'enquête conduite avec un représentant du personnel

Que l'enquête soit conduite dans le cadre de l'article L. 2313-2 (délégué du personnel) ou de l'article L. 4132-2 du Code du travail (CHSCT), elle présente la double caractéristique d'être obligatoire et conduite conjointement avec le représentant du personnel.

L'article L. 2313-2 prévoit le recours possible au bureau de jugement du conseil de prud'hommes statuant en référé (en cas de carence de l'employeur ou de divergences sur la réalité de l'atteinte aux libertés individuelles). Le conseil de prud'hommes « *peut ordonner toute mesure propre à faire cesser cette atteinte et assortir sa décision d'une astreinte (...)* ». Il pourra, dans ce cadre, nommer un expert par exemple. L'article L. 4132-3 prévoit, quant à lui, à l'issue de l'enquête obligatoirement diligentée, une réunion d'urgence du CHSCT en cas de divergence entre l'employeur et le représentant du personnel sur « *la réalité du danger ou la façon de le faire cesser* » ; si le désaccord persiste entre l'employeur et la majorité du CHSCT, l'article L. 4132-4 prévoit l'intervention de l'inspecteur du travail que l'employeur doit obligatoirement saisir et qui pourra procéder alors par voie de mise en demeure ou de saisine du juge.

• L'enquête conduite par l'employeur seul

La difficulté majeure de l'enquête interne (variable selon la taille et la structure de l'entreprise) tient au difficile équilibre entre « agir » et ne pas « sur réagir », entre « investiguer » et ne pas porter sur la place publique des allégations malveillantes. La prudence est de mise avant de se lancer dans des « confrontations » ou des « auditions » de témoins car le risque n'est pas négligeable de déstabiliser l'auteur supposé (qui peut être totalement innocent) et de donner naissance à des rumeurs dont les dommages peuvent être irrémédiables.

Le responsable des ressources humaines joue ici un rôle clé : au-delà de sa maîtrise des contraintes juridiques, sa connaissance de l'environnement de travail et les relations qu'il a pu instaurer tant avec les représentants du personnel qu'avec la collectivité de travail, lui permettront de mettre en œuvre les procédures adaptées.

• La consultation du CHSCT

Lorsque la situation litigieuse donne lieu à une déclaration d'accident du travail – parce qu'une lésion psychique soudaine aura été identifiée – le CHSCT peut réaliser une enquête (C. trav., art. L. 4612-5), voire se faire assister d'un expert.

Dans les autres hypothèses, et spécifiquement lorsqu'il n'est pas à l'origine de l'alerte, sa consultation sera optionnelle – mais parfois opportune – avant que l'employeur décide des mesures palliatives adaptées. Il conserve, plus généralement, le pouvoir de proposer des « *actions de prévention du harcèlement moral et du harcèlement sexuel* » (C. trav., art. L. 4612-3).

III- Les droits des salariés en cause

• La victime supposée

Comme indiqué supra, la victime supposée ne devra pas se contenter d'allégations générales, mais apporter, si ce n'est un début de preuve (altercations, échanges d'email agressifs, propos déplacés en réunion constituent autant d'indices), des faits suffisamment précis pour justifier le déclenchement d'une enquête. L'accord précité du 26 mars 2010 précise que « la victime bénéficie d'un soutien, et si nécessaire d'une aide à [son] maintien, à [son] retour dans l'emploi ou à [sa] réinsertion ».

La « victime » doit être protégée par l'employeur qui est tenu de mettre un terme aux agissements de leur auteur et non de se contenter de prendre des mesures « en vue de les faire cesser »⁽³⁾. L'employeur peut, bien entendu, aux fins de protection de la victime, proposer, par exemple, une mesure de mutation temporaire dans un autre service voire un autre établissement. Il s'assurera, dans cette situation, de la bonne compréhension par le salarié concerné de ce qui motive cette proposition, laquelle, si elle était vécue comme une « sanction », serait naturellement contre-productive, voire dangereuse. Le cas échéant, un accompagnement psychologique et/ou une formation d'adaptation sera nécessaire. Parfois la « victime » aura, de mauvaise foi, porté des accusations infondées ; elle pourra alors être sanctionnée (généralement par un licenciement pour faute grave, par exemple : Cass. soc., 28 janv. 2015, n° 13-22.378).

• L'auteur présumé

L'auteur présumé, invité à s'expliquer, n'a pas un droit à assistance mais peut le souhaiter, l'employeur demeurant libre d'accepter ou non sauf, bien entendu, procédure conventionnelle particulière. Dans une affaire dans laquelle l'enquête menée comportait des auditions de salariés dont les témoignages étaient anonymes, le salarié mis en cause reprochait à la cour d'appel de s'être appuyée « sur le rapport d'enquête de l'employeur pour retenir [des faits de harcèlement à son encontre] sans avoir recherché si l'enquête avait été diligentée dans le respect du principe du contradictoire qui suppose [qu'il ait] ait été régulièrement entendu et confronté à ses accusateurs, que l'identité des témoins lui ait été communiquée et qu'il ait été régulièrement informé des avancées de l'enquête ».

La Cour de cassation balaye ce moyen en retenant que « si l'article L. 1232-3 du Code du travail fait obligation à l'employeur d'indiquer, au cours de l'entretien préalable, au salarié dont il doit recueillir les explications, le motif de la sanction envisagée, il ne lui impose pas de communiquer à ce dernier les pièces susceptibles de justifier la sanction »⁽⁴⁾⁽⁵⁾.

Les comportements humains ne pouvant être catégorisés, chaque enquête est particulière : dans certaines situations, l'auteur présumé – s'exprimant dans le cadre d'un entretien lié à l'enquête - sera

tenté de dissimuler la nature d'une relation avec la victime supposée, qui, sans être « condamnable », expose sa vie privée. Face à cette difficulté pour l'enquêteur, il peut s'avérer nécessaire, de confronter l'auteur présumé à l'importance de l'enjeu et, dans ce cadre, de choisir de le convoquer directement à l'entretien préalable de licenciement. Dans cette situation il est recommandé de préciser l'objet de la convocation et les griefs principaux sur lesquels il sera amené à livrer ses explications. Bien entendu ce *modus operandi* est à utiliser de façon particulièrement prudente et une remise en main propre contre récépissé du courrier de convocation sera privilégiée.

• Les témoins

Le salarié invité par l'employeur à témoigner de ce qu'il aurait vu ou entendu peut-il refuser ? À notre sens, dès lors que l'enquête s'avère nécessaire, l'employeur ne procédera pas à une « convocation », mais à une simple « invitation », laissant ainsi la possibilité au salarié de ne pas déférer à sa demande.

IV- Les documents de la procédure

La « traçabilité » de l'enquête est une nécessité pour l'employeur lorsqu'il sera amené à démontrer qu'il a respecté son obligation de sécurité de résultat. Selon le contexte, selon qu'il est saisi ou non par un représentant du personnel dans le cadre d'une procédure légale, selon qu'il est soumis ou non à une procédure interne imposée (accord d'entreprise, convention de branche voire règlement intérieur) l'employeur adaptera le contenu des documents.

• L'amorce de l'enquête

L'employeur peut être amené à demander par courrier à la victime des précisions sur ses allégations ; précisions qu'elle apportera par écrit ou à l'occasion d'un entretien dont il sera établi un compte rendu. Par exemple : « À la suite des allégations (que vous avez) portées à notre connaissance, nous vous prions de bien vouloir vous présenter le ___ à ___ afin de nous apporter des précisions complémentaires et d'éventuelles pièces en votre possession (SMS, courriels etc.) nous permettant de procéder à une enquête. »

Ou encore : « Compte tenu des informations graves qui ont récemment été portées à notre connaissance évoquant des difficultés avec ___ nous vous informons que nous conduisons une enquête.

Dans ce cadre nous vous invitons à un entretien qui se tiendra (date) à (heure) avec ___, responsable des ressources humaines, au cours duquel vous pourrez exposer plus avant le détail des faits relatés. Nous vous invitons à vous munir de toute pièce éventuelle en votre possession de nature à corroborer vos dires. »

L'abstention éventuelle de la victime pourra naturellement être interprétée en sa défaveur.

• Les entretiens

L'employeur doit s'interroger en priorité sur l'ordre des entretiens, la qualité de celui qui les fait passer et la nature des questions posées. Il gardera à l'esprit, d'une part, que le verbatim des entretiens constituera naturellement une pièce du dossier, d'autre part que les salariés interrogés n'ont pas vocation à l'être plusieurs fois...

(3) Cass. soc., 3 févr. 2010, n° 08-44019.

(4) Cass. soc., 18 févr. 2014, n° 12-17.557.

(5) À noter, par ailleurs, que le salarié avait été entendu préalablement, selon la procédure conventionnelle applicable, par un conseil de discipline.

Avant l'entretien, l'employeur, assisté de son conseil, aura utilement préparé, à partir des faits qui ont été portés à sa connaissance, une trame lui permettant de procéder à un questionnaire efficace.

Une première série de questions générales semblent nécessaires pour poser le contexte (depuis combien de temps connaissez-vous M ? ou Mme X ? aviez-vous déjà travaillé ensemble auparavant ? par exemple) puis, adoptant la technique de l'entonnoir, les questions se feront plus précises : comment qualifieriez-vous vos relations avec X ? Depuis quand, selon vous, se sont-elles dégradées ?). Les questions posées seront naturellement adaptées à la qualité de la personne entendue ; il conviendra de poser des questions ouvertes se resserrant progressivement vers les faits dénoncés :

- pour les témoins, en particulier : « avez-vous été témoin de comportements anormaux ou déplacés entre X et Y ? » « Dans l'affirmative, lesquels ? À quelle date ? Dans quelles circonstances ? » « D'autres personnes en ont-elles été témoin ? » ;

- la victime, quant à elle, sera interrogée sur le détail des faits dommageables, leurs circonstances et l'existence éventuelle de témoins et leur identité ;

- l'auteur supposé sera naturellement confronté, lors de l'entretien, aux dires de la victime afin de pouvoir apporter sa version des faits ou les éléments justificatifs éventuels de son comportement, s'il n'est pas contesté.

Le délégué du personnel ou le membre du CHSCT sera associé à la conduite des entretiens lorsqu'il aura saisi l'employeur dans le cadre des articles L. 2313-2 ou L. 4132-2 du Code du travail. En toute hypothèse, l'employeur s'imposera de rester objectif par le choix des questions posées et prendra garde à ne pas orienter, par la formulation de ces questions, les réponses des personnes entendues : la crédibilité de son enquête en dépend.

• Les procès-verbaux de consultation

Si l'employeur consulte le CHSCT (soit qu'il y soit contraint par une procédure interne, soit qu'il le décide en opportunité), il le fera naturellement avant de formaliser les conclusions de l'enquête. Par exemple : « *Ordre du jour : consultation du CHSCT avant adoption des conclusions de l'enquête interne et rédaction du rapport définitif. PJ : note d'information ; compte rendu des entretiens menés, etc.* »

Extrait de procès-verbal :

« Le CHSCT est appelé à exprimer un avis sur les conclusions résultant de l'enquête menée ; en particulier sur le caractère réel des faits et leur qualification : (...). L'employeur tiendra informé le CHSCT des mesures prises à l'encontre des salariés en cause au vu de ces conclusions dans le respect de son obligation de sécurité et de l'exercice des droits de la défense des intéressés. D'ores et déjà, et en vertu de l'article L. 4612-3, le CHSCT suggère que les mesures suivantes complémentaires soient adoptées pour réduire le risque de réitération de situations de même type : [par exemple] formation de l'encadrement etc. Il propose, par ailleurs, que le document unique d'évaluation des risques professionnels soit ré-examiné en vue de son éventuelle adaptation. Après discussion et échange de vues, le CHSCT, à la majorité de ses membres, émet un avis favorable à l'adoption du rapport joint. »

Dans les situations qui engendrent une enquête formalisée de l'employeur, on concevra difficilement que le CHSCT ne soit pas consulté sur l'adoption du rapport d'enquête.

L'employeur, qu'il soit à l'origine saisi ou non par un représentant du personnel, n'est pas légalement tenu de consulter les représentants du personnel avant de prendre les mesures adaptées (proposition de mutation, sanction disciplinaire, accompagnement de la victime, etc.). Il n'omettra pas, néanmoins, et notamment lorsqu'il a été saisi par un délégué du personnel, qu'en cas de divergence sur l'appréciation de la situation, d'une part, les mesures envisagées, d'autre part, le conseil de prud'hommes peut être saisi. Dans cette dernière hypothèse une consultation formalisée des délégués du personnel pourra être opportune.

• La conclusion de l'enquête

Le contenu du rapport ne pose pas de difficulté particulière. Il rappellera essentiellement :

- les faits ayant conduit au déclenchement de l'enquête ;

- ses principales étapes, (entretiens et recueil de pièces) et leur chronologie ;

- l'information des représentants du personnel et leur éventuelle consultation ;

- une conclusion sur la qualification des faits établis par l'enquête en évitant de conclure sur les conséquences pour les personnes intéressées, d'une part parce qu'elles relèvent du pouvoir de direction de l'employeur, d'autre part et surtout, pour respecter les droits de la défense de salariés que les conclusions du rapport exposeront à des sanctions disciplinaires, des mesures de mutation etc. (et qui, par ailleurs, peuvent nécessiter une consultation *ad hoc* : par exemple licenciement d'un salarié protégé).

Lorsque l'enquête est conjointement menée avec les représentants du personnel (en vertu de la loi ou d'une procédure interne), le rapport sera logiquement cosigné. Lorsqu'elle est conduite par le seul employeur, il en sera le seul rédacteur et signataire, l'enquête étant menée sous sa seule responsabilité.

Selon les hypothèses, ce rapport pourra être transmis à l'inspecteur du travail et/ou au médecin du travail. Lorsqu'il est annexé à un procès-verbal de CHSCT le président pourra demander le respect de l'obligation de discrétion et donc le non affichage des extraits correspondants. Une synthèse des conclusions de l'enquête devra, en revanche, généralement donner lieu à un écrit individuel dont sera destinataire la « victime » et/ou l'auteur ; ces éléments peuvent avoir des conséquences très variables : parfois ils donneront lieu à une sanction de l'auteur voire de la supposée victime ; mais par exemple le constat d'un contexte de « *familiarités réciproques* », instauré avec la « *complicité* » de la victime supposée, permettra d'écarter la qualification de harcèlement sexuel et le licenciement de « *l'auteur* », lorsque, les relations de l'une et de l'autre s'étant dégradées au fil du temps, l'employeur est finalement saisi (Cass. soc., 10 juill. 2013, n° 12-11.787).

L'enquête interne répond ainsi à un double objectif : satisfaire à l'obligation de sécurité de l'employeur et assurer le fondement d'éventuelles mesures disciplinaires. Elle sera conduite dans les meilleures conditions d'objectivité sans que l'enquêteur se comporte en « *policier* » ou en « *psychanalyste* ». Le recours à la médiation, que des textes futurs devraient favoriser, ne sera que d'une utilité marginale dans les situations de harcèlement avéré mais pourra en revanche probablement faciliter le dénouement de conflits interpersonnels au sein d'un même service.