



GROUPE RATP

Syndicat des Cadres,
des Agents de Maîtrise
et des techniciens supérieurs

OBJECTIF ENCADREMENT

AVRIL 2005

« L'ignorance fait plus de dégât que l'information » J.F.KENNEDY

HARCELEMENT MORAL : CE QU'IL FAUT SAVOIR

L'encadrement est la population qui se trouve touchée à double titre par les questions de harcèlement moral.

En effet, s'il se retrouve la plupart du temps en position de « harceleur » devant les tribunaux, l'encadrement peut aussi être victime de harcèlement tant par sa hiérarchie que par ses collaborateurs.

Dans notre entreprise, et particulièrement à SEC, le développement des assignations en justice nous amène à nous poser la question sur les possibilités pour les agents d'encadrement d'exercer correctement leurs missions managériales tout en respectant la loi et le code du travail.

Dans ce document, la CFE-CGC souhaite apporter aux encadrants les informations sur la loi et sur les comportements à adopter pour éviter d'être traité « d'harceleur » ou d'être harcelé.

La médiatisation récente du harcèlement moral, la multiplication des plaintes des victimes, la création d'associations et de réseaux spécialisés de prise en charge, ainsi que l'évolution du contexte juridique imposent un dépistage précis des cas de harcèlement moral.

Ce dépistage est complexe car il faut distinguer le harcèlement de l'abus de pouvoir et des conflits entre salariés. En effet, beaucoup d'agents se sentant mal à l'aise se sont emparés de ce concept pour nommer ce qu'ils ressentent, même si l'origine de leur malaise n'est pas directement liée à un harcèlement.

DEFINITION DU HARCELEMENT MORAL

La loi n°2002-73 de Modernisation Sociale du 17 janvier 2002 (articles 142-49 du Code du Travail) définit comme actes de harcèlement moral à l'encontre d'un salarié : *« les agissements répétés qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptibles de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel ».*

Il est important de noter que :

- **les actes doivent être répétés** ; en d'autres termes, un acte isolé constitue une faute qui peut être sanctionnée mais ne suffit pas à constituer un acte de harcèlement ;
- **Les actes de harcèlement sont ceux qui interviennent dans le cadre professionnel** ; ils peuvent être de la hiérarchie, de collègues ou de salariés subalternes ;
- **Il n'est pas nécessaire que des dommages aient été causés** ; il suffit que la situation soit susceptible de porter atteinte aux droits, à la dignité ou d'altérer la santé physique ou mentale.

Syndicat C.F.E.-CGC Groupe RATP

21, square Saint Charles
75012 PARIS

Téléphone : 01 58 76 80 00
Télécopie : 01 58 76 80 87
Courriel : contact@cfe-cgc-ratp.com
Site : www.cfe-cgc-ratp.com

DIAGNOSTIC DU HARCELEMENT

Le harcèlement moral a le plus souvent un caractère insidieux ce qui rend son diagnostic difficile.

Toutefois, certains agissements peuvent donner quelques indications :

- L'isolement et le refus de communication : ne pas dire bonjour, absence totale de dialogue ;
- Les atteintes aux conditions de travail : ne pas donner de travail ou en donner beaucoup trop, déqualifier le poste, ne pas donner les moyens nécessaires ;
- Les atteintes à la dignité : critiques incessantes, sarcasmes ou plaisanteries à caractère personnel ;
- Refus répétés de promotion ou de formation sans justification ;
- Etc.

Cependant, devant le peu de clarté de la loi les interprétations les plus larges peuvent être faites. Ainsi, il est apparu que les conseils de prud'hommes étaient encombrés de plaintes de salariés qui n'étaient pas de vraies victimes de harcèlement moral.

Entre les salariés de bonne foi, victimes d'autres formes de souffrance au travail et qui n'arrivent pas à se faire entendre, ceux qui dans un registre victimaire trouvent une identité dans la plainte et ceux qui profitent de la médiatisation de ce concept pour essayer d'obtenir un avantage matériel ou la disqualification d'un supérieur hiérarchique, comment s'y retrouver ?

Cette distinction est pourtant essentielle afin que les vraies victimes de harcèlement moral puissent continuer à se faire entendre car n'oublions pas qu'il s'agit non seulement d'une agression professionnelle mais surtout de la destruction psychique d'un individu, mal au moins aussi grave que l'atteinte corporelle.

CE QUI N'EST PAS DU HARCELEMENT

Les exigences normales du travail que sont le respect des horaires, le respect des délais, la qualité du travail, etc.

L'erreur de langage accidentel qui ne se reproduit plus lorsque son auteur a été informé du préjudice porté au salarié.

Le stress qui ne comporte pas d'intentionnalité malveillante mais qui résulte le plus souvent de l'intensification de la charge de travail, des revirements de stratégie, du travail dans l'urgence, etc.

Les conflits, dans lesquels contrairement au harcèlement, les reproches sont nommés. Bien souvent c'est l'absence de conflit qui peut générer du harcèlement.

Les mauvais comportements managériaux qui concernent l'ensemble des salariés et qui doivent être traités collectivement. Attention, un manager peut, toutefois, harceler un groupe.

Les contraintes professionnelles qui résultent de décisions légitimes concernant l'organisation du travail. En effet, il est des agents incompetents ou de mauvaise volonté qui se sentent harcelés dès qu'on les réprimande en essayant de les stimuler pour travailler.

De même, les critiques constructives et les évaluations concernant le travail fourni, à condition qu'elles soient explicitées et ne soient pas utilisées à but de représailles ne constituent pas du harcèlement.

Les positions victimaires prises par des salariés qui ont une hypersensibilité qui confine au sentiment de persécution.

Le retournement pervers effectué par certains individus qui essaient de retourner la situation en accusant de harcèlement moral un collègue ou un hiérarchique afin de mieux masquer leurs agissements et de se poser en victime pour disqualifier l'autre.

PREUVES DU HARCELEMENT

Dans le texte initial de la loi du 17 janvier 2002, le salarié devait présenter les éléments laissant supposer l'existence d'un harcèlement, à charge pour l'employeur de prouver le contraire.

La loi n° 2003-6 du 3 janvier 2003 a modifié ce texte et désormais, si le harcèlement reste toujours un délit, la charge de la preuve est partagée.

Faire la preuve du harcèlement nécessite pour la victime d'établir :

- ◆ L'existence de faits précis ;
- ◆ L'existence de conséquences préjudiciables (erreurs professionnelles par déstabilisation, prises médicamenteuses, etc.) ;
- ◆ La volonté consciente de nuire.

Peuvent servir de preuves : les témoignages des collègues, les certificats médicaux, les lettres recommandées adressées au harceleur résumant les faits incriminés, etc.

Rappelons que l'auteur de harcèlement est passible d'un an de prison et de 15 000 euros d'amende et que le dirigeant est responsable des agissements de ses collaborateurs.



PREVENTION DU HARCELEMENT

La prévention du harcèlement est du ressort de la direction de l'entreprise qui doit tout mettre en œuvre pour que ce phénomène ne se produise pas, notamment :

- ◆ en veillant au respect des règles d'éthique pratiquées dans l'entreprise ;
- ◆ en ne cautionnant pas les comportements abusifs en la matière ;
- ◆ en traitant les situations avérées.

L'information, la communication, la formation du management sont quelques unes des actions qui permettent de prévenir le harcèlement.

CONSEILS AUX MANAGERS

pour être à l'abri d'accusations d'harcèlement

Ne pas s'emporter : la colère peut conduire à tenir des propos ou prendre des décisions constitutifs de harcèlement moral.

Considérer tout le monde de la même façon : toute décision individuelle et discriminante doit être justifiée par des critères établis de bonne foi.

Se limiter à des remarques professionnelles : les attaques portant sur la personne sont à proscrire et en cas de débordement s'excuser.

Être constructif : si un agent de son équipe pose des problèmes, il convient de l'écouter et de le recadrer en apportant des solutions.

Faire son autocritique : évaluer ce qui dans son comportement pourrait le faire accuser de harcèlement.

Ne pas s'isoler dans la prise de décision et s'assurer auprès des personnes compétentes du bien fondé de la décision. (JUR, GIS)

SUIS-JE HARCELÉ ?

Pour savoir si vous êtes harcelé dans votre travail, vous pouvez répondre au questionnaire mis en place par le Dr RAVISY (à télécharger sur le site www.harcelement.info ou nous le demander). Ce questionnaire établi en 1996, comprend 50 items. Il a pour but de déterminer si la qualification de harcèlement moral peut effectivement s'appliquer et, dans l'affirmative, d'évaluer la nature et la gravité du processus de harcèlement de la personne interrogée.

ACTUALITES

SALAIRES

L'ouverture des négociations salariales le 23 mars 2005 a été conforme à ce que nous en attendions.

Informés lors des audiences bilatérales du peu de masse disponible pour augmenter la valeur du point de base en 2005, les syndicats ont contesté la prévision d'évolution de la masse salariale retenue par la direction et ont revendiqué une hausse du point comprise entre 1,8 et 3 % (la C.F.E.-CGC demandant 1,9 %).

Dans ce contexte et compte tenu des excellents résultats de l'entreprise en 2004 et des bons débuts 2005, la première proposition de la direction (0,4 % au 1er juin) a été jugée très insuffisante. Ce n'est pas l'interruption de séance de 30 minutes qui a fait reprendre ses esprits à la direction puisque la nouvelle proposition : 0,5 % au 1er juin + 0,5 % au 1er septembre était assortie d'un engagement de non conflictualité sur la question salariale.

Devant cette situation, nous avons décidé de rejoindre les sept autres organisations syndicales pour déposer une alarme sociale.

Du fait de notre présence dans ce dispositif, l'unanimité syndicale sur le sujet (une première) a conduit la direction à faire le 4 avril les nouvelles propositions suivantes d'augmentation de la valeur du point de base :

- ◆ 1 % au 1er juin 2005 ;
- ◆ 0,5 % au 1er octobre 2005 ;

De plus, une mesure complémentaire d'augmentation de la valeur du point de base 2005 sera négociée à l'automne.

A ces mesures s'ajoute l'étape du 13^{ème} mois d'un niveau de 0,49 % (minimum porté de 1344 à environ 1500 €).

Consciente des équilibres économiques à respecter, la C.F.E.-CGC est satisfaite de ces avancées permettant le maintien du pouvoir d'achat moyen des agents de l'entreprise.

Du fait de notre signature sur le constat d'accord, ces mesures s'appliqueront effectivement (rappelons que sans signature, seul 0,4 % aurait été appliqué).

COMPTE EPARGNE TEMPS (CET)

Seul syndicat à revendiquer depuis 2 ans la **monétisation des jours de CET**, la C.F.E.-CGC a, lors de l'audience relative à la maîtrise de la dette de temps que nous a accordée GIS, revendiqué à nouveau d'ouvrir cette possibilité aux agents qui le souhaitent.

S'appuyant sur les nouvelles dispositions légales, nous avons demandé que celles-ci soient appliquées à la RATP notamment le paiement des jours de CET avec abondement et la suppression du délai de 5 ans de stockage des droits.

Nous espérons que nous serons rejoints par d'autres syndicats pour obtenir un accord applicable si ce n'est pour l'ensemble des agents au moins pour l'encadrement.

CPA

La reconduction du dispositif de CPA acté dans le protocole d'accord cadre de suivi du plan d'entreprise se fera à règles de gestion inchangées (âge, rémunération, alternance des périodes de travail) mais la direction propose que la possibilité de prendre une CPA ne soit possible que 3 ou 4 ans avant la date plafond de son départ en retraite.

La C.F.E.-CGC estime cette proposition discriminatoire du fait qu'elle ne s'applique pas équitablement à tous les agents et rejette le fait qu'elle puisse s'appuyer sur la date de mise à la retraite d'office.

En outre, la direction n'a pas été en mesure de nous indiquer s'il s'agissait d'une reconduction de 3 ou 5 ans avec prolongation possible ou d'une dernière reconduction.

Affaire à suivre.

RETRAITES

Comme nous vous l'indiquions dans le numéro de février 2005, les négociations concernant le financement de notre régime de retraites vont bientôt commencer.

La C.F.E.-CGC regrette que les âpres discussions entre l'État et la Région sur le montant correspondant au transfert de responsabilité et de charges se prolongent par articles de presse interposés sur le coût prétendu des retraites des agents RATP et sur le soi disant hold-up que notre régime réalise sur les retraites du régime général.

Alors que la création de la caisse de retraites spécifique des agents RATP pourrait se faire dans un calme relatif grâce à un dialogue social de qualité, la pyromanie de certains risque d'allumer des feux qu'il sera difficile d'éteindre.

L'État et la direction de l'entreprise nous ayant formellement et récemment confirmé le maintien en l'état de notre régime de retraites, c'est avec une grande tranquillité d'esprit que nous aborderons la question du financement de ce régime.

Affaire à suivre.