

Une affaire grave n'arrive jamais au bon moment et presque toujours de manière inattendue : gardez la tête froide, faites preuve d'empathie et procédez de manière systématique.

Que faire quand une personne victime de harcèlement vient à vous ? Voici, à l'intention des cadres et des responsables du personnel, la marche à suivre pour mener un entretien dans ces circonstances.

«L'OBLIGATION D'AGIR DES CADRES PEUT ALLER À L'ENCONTRE DU DÉSIR DE CONFIDENTIALITÉ DE LA VICTIME DE HARCÈLEMENT. UNE SITUATION DÉLICATE À GÉRER !»



Etape 1 : Ecoute attentive

1. Ayez conscience qu'il s'est peut-être déjà passé beaucoup de choses avant cet entretien. Félicitez votre interlocuteur ou interlocutrice d'avoir eu le courage de venir vous parler. Prenez le temps de l'écouter attentivement.
2. Respectez l'individualité de votre interlocuteur ou interlocutrice, son vécu subjectif et, le cas échéant, son aptitude peut-être restreinte à fixer des limites. Mettez-vous à sa place et évitez toute généralisation hâtive.
3. Attirez rapidement son attention sur le fait qu'en votre qualité de supérieur/e hiérarchique ou de responsable du personnel, vous devez assumer votre obligation d'information et d'assistance dans les cas de harcèlement grave. Cela signifie que vous ne pouvez pas toujours agir de manière confidentielle, mais que dans certaines conditions vous devez tirer au clair les griefs et les sanctionner, et informer d'autres responsables. Précisez en même temps à la personne concernée qu'elle

peut, à titre d'alternative ou en parallèle, s'adresser au service externe d'assistance, qui la conseillera en toute confidentialité.

Etape 2 : Approfondissement

1. Posez maintenant des questions précises : Que s'est-il passé ? Qui exerce le harcèlement ? Où, depuis quand, à quelle fréquence ? Existe-t-il des preuves comme des courriels ou des messages écrits ? Y a-t-il des témoins ?
2. L'entretien ne doit pas se transformer en interrogatoire. Vous devez toutefois avoir conscience qu'il vous faudra vraisemblablement éclaircir l'affaire et que la personne incriminée vous racontera une toute autre histoire.
3. Demandez à la personne concernée ce qu'elle attend de l'auteur/e du harcèlement et de vous-même en votre qualité de responsable.

Etape 3: Prise de position

Prenez position sur ce que vous venez d'entendre. Montrez que vous êtes disposé/e à vous attaquer au problème, à protéger la personne concernée et à la soutenir. Veillez toutefois à ne pas vous laisser aller à prendre parti trop vite. La présomption d'innocence s'applique. La personne accusée a le droit d'être entendue et lors de l'entretien que vous aurez avec elle, vous apprendrez peut-être des faits nouveaux qui donneront un éclairage différent à cette affaire.

Etape 4: Conclusion de l'entretien

1. Rédigez un procès-verbal de l'entretien et faites-le signer à la personne concernée.
2. Si ses griefs sont sans gravité et qu'elle insiste pour que vous ne preniez pas d'autre mesure, notez explicitement cette demande sur le procès-verbal.
3. Si ses griefs ne sont pas très graves (p. ex. remarques idiotes), déterminez si elle désire dans un premier temps agir seule ou si vous devez d'emblée prendre les choses en main.
4. Informez la personne concernée des mesures que vous allez prendre et promettez-lui de la tenir au courant de la suite des événements d'ici une date dont vous conviendrez ensemble.

5. Incitez-la à ne pas hésiter à vous recontacter si de nouveaux incidents se produisent.
6. Informez-la qu'en vertu de ses déclarations, elle bénéficie conformément à la loi sur l'égalité de la protection contre le licenciement jusqu'au règlement de sa plainte et pendant les six mois qui suivent.
7. Si vous avez des incertitudes, c'est le moment de demander de l'aide au Service de consultation de l'Office du personnel ou au service externe d'assistance.

Etape 5: Audition de la (les) personne(s) mise(s) en cause

1. Invitez la (les) personne(s) incriminée(s) à vous exposer sa (leur) version des faits. Rédigez un procès verbal précis et faites-le lui (leur) signer.
2. Si la (les) personne(s) incriminée(s) reconnaît (reconnaissent) les faits qui lui (leur) sont reprochés et que les griefs sont sans gravité, demandez à la victime de harcèlement si elle serait prête à accepter un règlement à l'amiable, par exemple dans le cadre d'un entretien où la (les) personne(s) incriminée(s) lui présenterait (présenteraient) des excuses.
3. Si les actes de harcèlement sont graves, vous devez prendre des sanctions et inscrire les faits dans le dossier personnel de la (des) personne(s) incriminée(s).
4. Si la (les) personne(s) incriminée(s) conteste (contestent) les actes qui lui (leur) sont reprochés ou si, au cours de l'entretien, il apparaît un nouvel élément indiquant que la personne

plaignante n'a raconté que la moitié des faits et passé sous silence son propre rôle dans l'affaire, il faudra procéder à une enquête plus approfondie, voire engager une procédure administrative interne. Dans ce cas, contactez l'Office du personnel.

Etape 6: Feedback et éventuellement conclusion de l'affaire

1. Une fois que vous avez fini vos recherches et pris le cas échéant les mesures qui s'imposent, contactez la personne plaignante et informez-la de la situation. Incitez-la à l'avenir à se défendre clairement ou à s'adresser à vous. Demandez-lui plus tard à l'occasion si tout va bien ou convenez dès à présent avec elle d'un prochain rendez-vous pour un court entretien où vous ferez le point de la situation.
2. Si vous ne parvenez pas à régler le problème, informez les personnes concernées qu'une enquête plus approfondie s'impose et que vous êtes déchargé/e de l'affaire.

Réfléchissez bien avant de communiquer!

Comment le dire à mon équipe? La communication se révèle délicate lorsqu'on a affaire à un cas de harcèlement sexuel. La règle qui s'applique en principe consiste à en dire le moins possible et uniquement ce qui est nécessaire. Dans un premier temps, écarter les questions des curieux.

Contactez dans tous les cas le Service de consultation de l'Office du personnel (tél. 031 633 45 78) avant d'informer votre équipe!

Communication externe

Si un cas de harcèlement sexuel est rendu public et que les médias en parlent, c'est l'Office de la communication (ComBE) qui est chargé de coordonner la communication avec les médias (tél. 031 633 75 91).
