

HARCÈLEMENT AU TRAVAIL : RECOURIR À UN MÉDIATEUR, UNE SOLUTION QUI S'IMPOSE

LA CHRONIQUE JURIDIQUE D'AVOSIAL

Le syndicat des avocats d'entreprise en droit social

ISABELLE DELAGE

AVOCAT ET MÉDIATEUR, CABINET DELAGE AVOCATS



Le recours à un médiateur est une alternative gagnant-gagnant pour employeurs et salariés, qui permet de prévenir ou de résoudre confidentiellement, rapidement et à coûts maîtrisés les conflits en entreprises.

Les services des ressources humaines sont de plus en plus confrontés à des cas de harcèlement et à des plaintes pour des comportements hostiles. Tous les professionnels du droit social constatent une augmentation considérable du nombre de procédures contentieuses où des dommages-intérêts pour harcèlement sont demandés, à titre principal ou accessoire d'autres demandes.

Ainsi, 22 % des salariés indiquent être confrontés systématiquement à des comportements hostiles sur leur lieu de travail. Les salariés concernés se déclarent plus souvent en mauvaise santé, ont davantage d'accidents du travail et sont plus souvent absents que l'ensemble des salariés (1); 22,6 % des salariés déclarent subir des tensions en-

tre collègues et 27% avec leur supérieur hiérarchique (2). Le coût de l'absentéisme serait de 8,8 milliards pour les entreprises françaises en 2013 et correspondrait à 16,6 jours d'absence pour un salarié en moyenne (3); 110 minutes est le temps moyen passé chaque semaine par un salarié en France à "gérer" des conflits et 85% des salariés auraient été confrontés à différentes formes de conflits sur leur lieu de travail (4).

Pour les entreprises, prévenir le harcèlement est une obligation légale, mais c'est aussi lutter contre l'absentéisme, la désorganisation et les conflits au sein de l'entreprise. Agir pour améliorer la qualité de vie au travail, c'est indéniablement agir pour plus de compétitivité.

Préconiser et favoriser l'intervention d'un médiateur au sein de son entreprise permet à l'employeur de respecter ses obligations légales en matière de prévention du harcèlement. De plus en plus d'entreprises font appel à un médiateur professionnel externe, qui assure des permanences au sein des entreprises afin que chaque salarié qui s'es-

time victime d'un harcèlement ou qui est confronté à un conflit entre collègues ou avec son supérieur hiérarchique puisse solliciter son intervention.

La loi prévoit expressément la possibilité d'une procédure de médiation à l'instigation de toute personne s'estimant victime de harcèlement moral ou par la personne mise en cause (c. trav. art. L. 1152-6). En outre, la jurisprudence de la Cour de cassation impose à l'employeur de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la santé et la sécurité des salariés et, en tout état de cause, de ne pas laisser perdurer un conflit sans lui apporter de solution (Cass. Soc. 17 oct. 2012, n° 11-18.208), solution qui pourrait passer par la désignation d'un médiateur comme au cas d'espèce l'avait demandé l'inspecteur du travail. L'article L. 4121-1 du Code du travail fait obligation à l'employeur de prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger la santé physique et mentale des travailleurs, au titre desquelles figurent maintenant les souffrances liées aux difficultés relationnelles, dont les conflits font partie.

On ne peut que conseiller à l'employeur de mettre en place, de façon préventive, une action de médiation pour limiter les risques d'une condamnation pour non-respect de son obligation de sécurité absolue vis-à-vis de ses salariés. Les questions de harcèlement moral sont des affaires à haute dimension émotionnelle. Les ressentis consécutifs à des faits sont variables selon les personnes. Certains salariés se sentent harcelés par la simple répétition d'ordres de directives ou par le ton de l'employeur.

Expert du conflit et de la qualité relationnelle, le médiateur professionnel intervient précisément sur la dimension émotionnelle du conflit. Son intervention est particulièrement adaptée aux plaintes de harcèlement. Le médiateur est un professionnel des relations et de la communication. Par la maîtrise d'un processus spécifique et structuré, il intervient sur la mécanique conflictuelle afin de réguler les échanges et d'éteindre les tensions. Par son expertise et sa posture, tiers neutre indépendant et impartial, il permet aux parties de rétablir une communication suffisamment apaisée pour rechercher et élaborer une solution.

(1) Enquête Summer 2010.

(2) Rapport Dares 2013.

(3) Masse salariale nationale du secteur privé, 5^e baromètre absentéisme réalisé par CSA pour Alma CG.

(4) Étude OPP.