

 Ressources Humaines Etat-major	Titre Directive institutionnelle relative à la prévention et à la gestion des conflits, du harcèlement et autres atteintes à l'intégrité personnelle
	Document Public

La présente directive inclut la forme féminine. Néanmoins, pour en faciliter la lecture, seule la forme masculine est utilisée.

1. Principes

Dans le respect de ses valeurs, le collège des directions du Réseau hospitalier neuchâtelois (RHNe) applique une politique de tolérance zéro en matière de harcèlement¹ et ce, sous toutes ses formes. Ainsi, tout comportement blessant ou humiliant, ainsi que toute forme de harcèlement seront systématiquement combattus.

Le collège des directions, en sa qualité d'employeur, est le garant de la sécurité et de la santé physique et psychique de son personnel. Il s'engage à protéger et à respecter l'intégrité personnelle et la dignité des membres du personnel. Chaque collaborateur a le droit à un traitement correct et respectueux de la part du personnel d'encadrement et de ses collègues, des patients et de tout autre tiers intervenant, directement ou indirectement, dans la vie de l'institution.

Le collège des directions, conformément à l'article 7.1.2 al. 3 de la Convention collective de travail du secteur de la santé du canton de Neuchâtel, version droit public 2022-2025 (CCT Santé21) et à l'article 8 du Règlement de protection de l'intégrité personnel de la CCT Santé21 (RPI), adopte la présente directive afin de prévenir et gérer la souffrance au travail, les conflits et les atteintes à l'intégrité personnelle, dont le harcèlement.

Le collège des directions s'engage, ainsi, à prendre les mesures suivantes visant à réduire et à faire cesser les éventuelles atteintes à l'intégrité personnelle, ceci avec la participation des collaborateurs du RHNe :

- prévenir les conflits en instaurant un climat de confiance, en favorisant le dialogue et la communication ouverte favorable à une résolution mesurée des conflits potentiels ;
- soutenir le dispositif de protection de l'intégrité personnelle (DPI) de la CCT Santé21 ;
- prévenir les atteintes à l'intégrité personnelle par des moyens adéquats, comme l'information et la formation du personnel, en collaboration avec les collaborateurs et leurs représentants ;
- mettre à disposition des personnes s'estimant victimes d'une atteinte à leur intégrité personnelle (ou de toute personne qui prend conseil pour un tiers) aide et soutien dans leurs démarches, sans risque de sanctions injustifiées ou de représailles, conformément aux voies institutionnelles et au DPI (Annexe 1 : Procédure en cas d'atteinte supposée à l'intégrité personnelle) ;
- prendre toutes les mesures nécessitées par les circonstances lorsqu'une situation d'atteinte à l'intégrité personnelle d'un collaborateur est avérée.

¹ L'utilisation du terme « harcèlement » sans précision comprend tant le harcèlement psychologique que le harcèlement sexuel.

Référence / Version DIR-2022-00006 / 01	Page 1 sur 8	Date d'application 23/08/2022	Date de validité 23/08/2027
<i>Seule la version applicable des documents diffusée électroniquement (sur Osmose-Doc (GED) et sur Intranet) fait foi. Toute autre source est utilisée sous la responsabilité de l'utilisateur.</i>			

2. But

La présente directive a pour but de :

- protéger les collaborateurs du RHNe de toute atteinte à l'intégrité personnelle telle que la discrimination, la violence, le harcèlement psychologique (mobbing) et/ou le harcèlement sexuel ;
- prévenir et faire cesser les éventuelles atteintes à l'intégrité personnelle ;
- fournir aux personnes s'estimant victimes de tels comportements les moyens de s'informer et de se défendre.

3. Champ d'application

La présente directive s'applique à tous les collaborateurs du RHNe, indépendamment de leur statut, y compris les apprentis et s'appliquent tant aux faits qui surviennent au sein du lieu de travail que lors de manifestations, internes ou externes, se déroulant dans le cadre du travail (notamment lors des soirées du personnel, des conférences, des formations, etc.).

4. Définitions

4.1. Risques psychosociaux

Selon le Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO), « *les risques psychosociaux sont des risques concernant les atteintes à la santé, comme le stress et le mobbing, par exemple, qui sont induits par l'environnement professionnel et ont un impact sur le psychisme. En fait, il s'agit surtout de caractéristiques négatives de l'aménagement du travail et de l'organisation, ainsi que de caractéristiques touchant les relations sociales et les locaux de travail.* » (Protection contre les risques psychosociaux au travail - Informations à l'intention des employeurs, SECO, 2015).

4.2. Atteintes à l'intégrité personnelle

Le RPI définit l'atteinte à l'intégrité personnelle comme étant « *toute violation d'un droit de la personnalité, tel que la santé physique et psychique, l'intégrité morale, le respect des libertés individuelles ou de la sphère privée. Il s'agit de comportements qui transgressent les limites. Les harcèlements psychologique et sexuel sont des atteintes graves à l'intégrité personnelle.* ».

4.3. Conflit

Conformément au RPI, constitue un conflit « *toute situation de désaccord susceptible d'engendrer des tensions ou des ruptures entre deux ou plusieurs employé-e-s et d'avoir ainsi une influence négative sur les rapports de travail quelle qu'en soit la cause. Le conflit peut être lié aux personnes ou aux tâches. Le conflit peut être le résultat d'une construction lente, faire ressentir des états émotionnels et se manifester par des comportements tels que des agressions verbales ou physiques.* ».

Référence / Version DIR-2022-00006/ 01	Page 2 sur 8	Date d'application 23/08/2022	Date de validité 23/08/2027
Seule la version <u>applicable</u> des documents diffusée électroniquement (sur Osmose-Doc (GED) et sur Intranet) fait foi. Toute autre source est utilisée sous la responsabilité de l'utilisateur.			

4.4. Discrimination

Selon le SECO, sont considérés comme discrimination « *les paroles et les actes qui ont pour but de rabaisser ou défavoriser une personne du fait de son appartenance sociale* » (Mobbing et autres formes de harcèlement – Protection de l'intégrité personnelle au travail, SECO, 2014, réédition 2016).

Dans le cadre de l'égalité de droit, l'interdiction de discriminer est ancrée dans la Constitution fédérale de la Confédération suisse (Cst.) : « *Nul ne doit subir de discrimination du fait notamment de son origine, de sa race, de son sexe, de son âge, de sa langue, de sa situation sociale, de son mode de vie, de ses convictions religieuses, philosophiques ou politiques ni du fait d'une déficience corporelle mentale ou psychique.* » (article 8 al. 2 Cst.).

Il y a atteinte au principe d'égalité lorsqu'à situation égale, une personne n'est pas traitée à égalité par rapport à une autre personne en raison de l'un des critères énoncés ci-dessus et que cela entraîne une forme d'humiliation et d'exclusion.

Selon la Loi fédérale sur l'égalité entre femmes et hommes (loi sur l'égalité, LEg), « *l'interdiction de toute discrimination s'applique notamment à l'embauche, à l'attribution des tâches, à l'aménagement des conditions de travail, à la rémunération, à la formation et au perfectionnement professionnel, à la promotion et à la résiliation des rapports de travail.* » (article 3 al. 2 LEg).

4.5. Violence

La violence se réfère à l'utilisation intentionnelle de la force physique, de menaces, à l'encontre d'une ou plusieurs personnes qui mettent ou risquent fortement de mettre en danger leur santé physique et mentale, leur sécurité ou leur bien-être.

Selon le SECO, « *[l]a violence « de l'extérieur » comprend en règle générale la violence physique ainsi que les vexations verbales, les menaces, qui sont proférées ou exercées par des personnes externes (p. ex. des clients) à l'encontre de personnes au travail, mettant en danger la santé, la sécurité ou le bien-être des travailleurs. La violence peut également prendre un aspect raciste ou sexuel.*

Les agissements agressifs ou violents prennent les formes suivantes :

- *impolitesse - manque de respect vis-à-vis des autres,*
- *violence physique ou verbale - intention de blesser quelqu'un,*
- *agressions, agissements hostiles sur autrui - intention de faire du tort à autrui.* » (Eléments de texte pour rédiger une directive sur la protection de l'intégrité personnelle au travail, SECO, consultable sur le site Internet <https://www.seco.admin.ch>).

4.6. Harcèlement psychologique (mobbing)

Conformément au RPI, « *[l]e harcèlement psychologique, appelé aussi mobbing, se définit comme un enchaînement de propos et/ou d'agissements hostiles, répétés fréquemment pendant une période assez longue, par lesquels un ou plusieurs individus cherchent à déstabiliser, à isoler, à marginaliser, voire à exclure une personne sur son lieu de travail. Plus que l'intention subjective du harceleur, c'est finalement l'effet de ses agissements sur la personnalité et la santé de la victime qui est déterminant.* ».

Référence / Version DIR-2022-00006/ 01	Page 3 sur 8	Date d'application 23/08/2022	Date de validité 23/08/2027
Seule la version applicable des documents diffusée électroniquement (sur Osmose-Doc (GED) et sur Intranet) fait foi. Toute autre source est utilisée sous la responsabilité de l'utilisateur.			

Le harcèlement psychologique peut s'illustrer par des paroles, des gestes ou des actes et peut revêtir, par exemple, les différentes formes suivantes, sous réserve que les conditions légales ci-dessus soient remplies :

- pousser à la faute ;
- retirer l'accès aux outils de travail : téléphone, fax, ordinateur, etc. ;
- donner en permanence des tâches nouvelles ;
- donner délibérément des consignes impossibles à exécuter ;
- interrompre sans cesse la victime ;
- communiquer avec la personne uniquement par écrit ;
- ignorer la présence de la personne en s'adressant uniquement aux autres ;
- utiliser des propos méprisants pour qualifier la personne ;
- faire courir des rumeurs à son sujet ;
- menacer la personne de violences physiques ;
- hurler contre la personne.

4.7. Harcèlement sexuel

Le harcèlement sexuel est une forme particulière de discrimination. Il peut survenir pendant le travail ou à l'occasion d'activités ou de festivités organisées par l'entreprise. Il peut être le fait de collègues de travail, mais aussi de clients ou de membres d'entreprises partenaires (Mobbing et autres formes de harcèlement - Protection de l'intégrité personnelle au travail, SECO, 2014, réédition 2016).

Conformément au RPI, lequel se base sur l'article 4 LEg, « *[e]st constitutif de harcèlement sexuel tout comportement importun de caractère sexuel ou tout autre comportement fondé sur l'appartenance sexuelle, qui porte atteinte à la dignité de la personne sur son lieu de travail, en particulier le fait de proférer des menaces, de promettre des avantages, d'imposer des contraintes ou d'exercer des pressions de toute nature sur une personne en vue d'obtenir d'elle des faveurs de nature sexuelle.* ».

Ce qui compte en matière de harcèlement sexuel, ce n'est pas l'intention de la personne qui importune, mais la manière dont la personne concernée perçoit et ressent son comportement, autrement dit le caractère désiré ou non du comportement. Contrairement au harcèlement psychologique, un acte isolé peut être considéré comme du harcèlement sexuel. La condition de répétition ne s'applique pas.

Le harcèlement sexuel peut s'illustrer par des paroles, des gestes ou des actes, et peut revêtir les différentes formes suivantes, notamment, :

- allusions sexuelles, remarques déplacées ou désobligeantes sur le physique des personnes, plaisanteries sexistes ;
- commentaires grossiers ou embarrassants, remarques sexistes et plaisanteries sur les caractéristiques sexuelles, le comportement et l'orientation sexuels des personnes ;
- usage de matériel pornographique (montré, affiché ou exhibé) ;
- regards qui déshabillent ;
- invitations gênantes et insistantes avec intentions sexuelles ;

Référence / Version DIR-2022-00006/ 01	Page 4 sur 8	Date d'application 23/08/2022	Date de validité 23/08/2027
Seule la version <u>applicable</u> des documents diffusée électroniquement (sur Osmose-Doc (GED) et sur Intranet) fait foi. Toute autre source est utilisée sous la responsabilité de l'utilisateur.			

- avances accompagnées de promesses de récompenses, de menaces de représailles ou de toutes autres pressions ;
- filature de la personne à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise ;
- contacts physiques non désirés ;
- agressions sexuelles (attouchements, contraintes, tentative de viol, viol).

5. Moyens à disposition

Conformément au point 7.1.2 de la CCT Santé21, en sus du dispositif mis en œuvre par la CCT Santé21 (cf. point 5.2. ci-après), les différentes voies mises à disposition des collaborateurs, par le RHNe, en parallèle à la voie hiérarchique et des ressources humaines, sont celles mentionnées ci-après au point 5.1.

5.1. Voies institutionnelles

Tout collaborateur qui s'estime atteint dans son intégrité personnelle dans le cadre de son activité professionnelle ou qui en est témoin peut contacter, selon ses besoins et préférences, un des contacts mentionnés ci-après, étant entendu que les collaborateurs sont libres, en tout temps et peu importe les circonstances, de saisir le dispositif mis en œuvre par la CCT Santé21 (cf. point 5.2. ci-après) ou les autorités judiciaires.

5.1.1. L'encadrement

5.1.1.1. Le responsable direct

Le collaborateur peut, s'il le désire – et si la situation le permet – solliciter son responsable direct. Il est le premier choix de contact en cas de souffrance ou de tensions. Il a pour responsabilités la santé, le bien-être de l'équipe et d'assurer un climat de travail sain. Il bénéficie du soutien de la direction de département, des ressources humaines, du service de gestion de la santé en entreprise (SGSE) et des personnes de confiance (cf. point 5.2.1. ci-après).

5.1.1.2. La direction de département

Elle a pour rôle de conseiller les cadres de son département et peut faire appel au service partenaires et relations internes et/ou aux personnes de confiance. Elle a pour responsabilités d'assurer la santé, le bien-être des équipes et un climat de travail sain dans son département.

5.1.2. Le service partenaires et relations internes (SPART)

Le collaborateur peut, s'il le désire – et si la situation le permet – solliciter ce service. Toutefois, en vertu de son devoir de diligence, le personnel des ressources humaines est tenu de clarifier les situations problématiques portées à sa connaissance et d'orienter le collaborateur vers le service compétent, dont les personnes de confiance (cf. point 5.2.1. ci-après).

Le personnel du SPART est tenu de conseiller et d'accompagner l'encadrement dans la gestion de ces situations. Il peut notamment demander une analyse du climat de travail.

Coordonnées des référents de site :

- Site de Pourtalès : +41 32 71 33011
- Site de La Chaux-de-Fonds : +41 32 96 72444

Référence / Version DIR-2022-00006/ 01	Page 5 sur 8	Date d'application 23/08/2022	Date de validité 23/08/2027
<i>Seule la version applicable des documents diffusée électroniquement (sur Osmose-Doc (GED) et sur Intranet) fait foi. Toute autre source est utilisée sous la responsabilité de l'utilisateur.</i>			

5.1.3. Le service gestion de la santé en entreprise (SGSE)

Le collaborateur peut aussi faire appel au médecin du travail, infirmières ou psychologue du travail. En toute confidentialité, le personnel du SGSE est tenu d'accueillir, de soutenir et d'orienter le collaborateur vers le service compétent.

Coordonnées :

- Email : rh.sgse@rhne.ch
- Site de Pourtalès : +41 32 71 33810
- Site de La Chaux-de-Fonds : +41 32 96 73810

5.1.4. La commission du personnel (ComPHoNe)

En toute confidentialité, tout collaborateur peut faire appel à la ComPHoNe qui l'oriente vers le service compétent.

Coordonnées : +41 79 55 94580

5.2. Le dispositif de protection de l'intégrité personnelle (DPI)

Solliciter les voies institutionnelles n'étant pas une condition préalable à la mise en œuvre du DPI, le collaborateur qui se sent lésé peut, gratuitement et directement, solliciter une des personnes de confiance (cf. point 5.2.1. ci-après), une médiation pouvant alors être envisagée selon les circonstances (cf. point 5.2.2. ci-après), ou solliciter l'ouverture d'une enquête (cf. point 5.2.3. ci-après), conformément au RPI.

5.2.1. Les personnes de confiance du DPI

Les personnes de confiance sont formées à l'entretien d'écoute et elles sont supervisées par une personne experte déléguée qui porte la responsabilité du DPI de manière générale.

Conformément aux articles 7 let. c et 9 du RPI, les personnes de confiance sont, notamment, responsables :

- de recevoir les sollicitations d'employés ;
- d'assurer l'entretien initial avec l'employé qui fait appel au dispositif, l'écouter, clarifier la situation, lui prodiguer les premiers conseils et l'informer des options envisageables ou de la suite à donner de la procédure ; cas échéant, elles peuvent orienter l'employé vers d'autres instances ;
- d'informer la personne experte déléguée après l'entretien initial ;
- de traiter des situations sous la responsabilité de la personne experte déléguée ;
- de suivre les formations données ou recommandées par la personne experte déléguée.

Toutes les démarches se font avec l'accord de la personne qui consulte et qui décide en connaissance de cause de la suite à donner à sa situation.

Les coordonnées des personnes de confiance du DPI se trouvent sur le site Internet de la CCT Santé21 (<https://www.cctsante21.ch/node/105>).

Référence / Version DIR-2022-00006/ 01	Page 6 sur 8	Date d'application 23/08/2022	Date de validité 23/08/2027
<i>Seule la version applicable des documents diffusée électroniquement (sur Osmose-Doc (GED) et sur Intranet) fait foi. Toute autre source est utilisée sous la responsabilité de l'utilisateur.</i>			

5.2.2. Médiation

À la demande de l'encadrement, ou du collaborateur, une médiation peut être effectuée par l'experte déléguée, conformément à l'article 9.2 RPI.

Il s'agit d'une démarche confidentielle et volontaire des personnes en conflit qui n'a lieu qu'avec leur accord.

5.2.3. Enquête

Une enquête peut être demandée, par écrit, à l'employeur par tout collaborateur qui s'estime victime d'une atteinte à son intégrité personnelle ou en est témoin, lequel doit décrire les faits et indiquer les identités des auteurs présumés, ainsi que par le département des ressources humaines, conformément à l'article 9.3 RPI.

Une telle enquête a pour but d'établir les faits et de déterminer si les éléments constitutifs d'une atteinte à l'intégrité personnelle ou d'un harcèlement sont réalisés. Elle est menée par l'une des personnes figurant sur la liste d'enquêteurs établie par la Commission paritaire de la CCT Santé21 et disponible sur le site Internet de la CCT Santé 21 (<https://www.cctsante21.ch/node/110>).

Dès l'ouverture d'une procédure formelle, le collaborateur renonce à un traitement confidentiel de la situation problématique.

L'enquête se déroule en deux temps et ce n'est que si l'enquête préliminaire et sommaire le justifie qu'une enquête approfondie est réalisée.

Dans un tel cas, des auditions de parties et d'éventuels témoins sont réalisées, lesquels sont dans l'obligation de donner suite.

Un dossier d'enquête est constitué, qui est mis en consultation à l'attention des parties qui sont en droit de formuler des observations et de proposer des compléments d'enquête.

A la fin de la période de consultation ou du complément d'enquête, l'enquêteur rédige dans les meilleurs délais un rapport d'enquête, qui se compose de l'exposé des faits, des motifs et des conclusions. Il peut également faire des recommandations.

Le rapport d'enquête est transmis à la direction du département concerné par les faits à l'origine de la demande d'enquête ainsi qu'à la direction des ressources humaines et au collaborateur qui a demandé l'ouverture d'une enquête. Les mesures adéquates sont prises rapidement par la direction de l'institution.

En application de l'article 9.3 al. 8 RPI, l'employeur transmet une copie du rapport à la personne experte déléguée et l'informe des mesures prises.

Le rapport d'enquête et le dossier sont déposés et archivés par le RHNe.

5.2.4. Faits poursuivis d'office

Lorsque l'entretien initial par la personne de confiance et l'évaluation de la situation par la personne experte déléguée font apparaître des faits qui sont poursuivis d'office conformément aux dispositions de droit pénal, la justice doit être saisie par la direction du département concerné par les faits ainsi que par la direction des ressources humaines et/ou la personne experte déléguée.

Référence / Version DIR-2022-00006/ 01	Page 7 sur 8	Date d'application 23/08/2022	Date de validité 23/08/2027
<i>Seule la version applicable des documents diffusée électroniquement (sur Osmose-Doc (GED) et sur Intranet) fait foi. Toute autre source est utilisée sous la responsabilité de l'utilisateur.</i>			

5.3. Démarches judiciaires

Le collaborateur qui s'estime victime d'une atteinte à l'intégrité personnelle est également en droit de saisir la justice à tout moment, sans avoir au préalable fait appel aux voies institutionnelles ou au DPI. Il conserve, par ailleurs, tous les droits que lui confère la justice.

Cependant, après l'engagement d'une procédure judiciaire, il n'est plus possible de faire appel aux voies institutionnelles ou au DPI.

6. Mesures

Le RHNe prend toutes les mesures qu'il juge utile en cas de conduite avérée d'atteinte à l'intégrité personnelle. En particulier, des décisions d'avertissement ou de résiliation des rapports de travail sont prises à l'égard de tout collaborateur dont le comportement est constitutif d'une atteinte à l'intégrité personnelle sur la base du rapport d'enquête, conformément aux dispositions en vigueur.

Le RHNe veille, par la direction du département concerné par les faits et par la direction des ressources humaines, à ce que l'atteinte cesse immédiatement lorsqu'elle a été constatée et prend toutes les mesures utiles à empêcher qu'elle ne se reproduise.

Le RHNe se réserve, par ailleurs, la possibilité de dénoncer les situations qui le justifient aux autorités de poursuite pénale, comme il se réserve la possibilité de prendre toute autre mesure justifiée par les circonstances et propres à rétablir un climat de travail serein.

Les accusations non-fondées, soit les cas dans lesquels les preuves fournies et l'instruction menée n'a pas suffi à démontrer qu'il y a eu une atteinte à l'intégrité personnelle, n'ont pas de conséquences pour la personne les ayant formulées, pour autant qu'elles aient été déposées de bonne foi. Les fausses accusations sont susceptibles d'entraîner la prise de mesure par la direction de l'institution.

7. Adaptation

La présente directive est évaluée périodiquement et peut être adaptée en fonction des circonstances.

8. Document associé

Annexe 1 : Procédure en cas d'atteinte supposée à l'intégrité personnelle - Schéma

9. Entrée en vigueur

La présente directive est adoptée par le collège des directions du Réseau hospitalier neuchâtelois en séance du 29 juin 2022 (décision CD n° 52), entrant en vigueur le 1^{er} août 2022.

Ce document a été validé électroniquement comme il suit :

Emission	Mylène CORDARY BASIN
Libération	Natacha PITTET, le 15/08/2022
Validation initiale	Gérald BRANDT, le 17/08/2022
Validation finale	Claire sylvaine CHARMET, le 22/08/2022

Référence / Version DIR-2022-00006/ 01	Page 8 sur 8	Date d'application 23/08/2022	Date de validité 23/08/2027
<i>Seule la version applicable des documents diffusée électroniquement (sur Osmose-Doc (GED) et sur Intranet) fait foi. Toute autre source est utilisée sous la responsabilité de l'utilisateur.</i>			