



Syndicat

# cftc-csfv

Fédération des Syndicats Commerce,  
Services et Force de Vente

## Guide de négociation



**STOP  
VIOLENCE**

# Introduction

La convention 190 de l'OIT affirme que toute personne a droit à un monde du travail exempt de violence et de harcèlement. Elle fournit également la première définition internationalement reconnue de la violence et du harcèlement dans le monde du travail, y compris de la violence fondée sur le sexe, entendue comme « un ensemble de comportements et de pratiques inacceptables », et enjoint les états membres et les partenaires sociaux de prendre des mesures pour bannir les pratiques néfastes dans le monde du travail.

Force est de constater que les comportements physiques violents ou menaçants (incivilité, coup et blessure, acte sexuel, vandalisme ...) dans le milieu de travail marquent une recrudescence, du fait des employés eux-mêmes (violence interne) et surtout de personnes extérieures (clients).

Face à ce constat, il devient vital de négocier et de mettre en place des mesures concrètes pour lutter contre les agressions et la violence au travail.

Pour vous accompagner dans cette négociation, la CFTC CSFV vous propose à titre d'exemple des mesures concrètes qui peuvent être proposées et que vous pouvez également adapter au besoin de votre entreprise

# EXEMPLES DE PROPOSITIONS CONCRÈTES

## PREVENTION

- Évaluation des risques professionnels dans ces domaines ;
- Prévoir des actions de prévention adaptées ;
- Une charte de référence, annexée au règlement intérieur, affirmant clairement que le harcèlement et la violence ne sont pas admis dans l'entreprise et précisant les procédures à suivre si un cas survient ;
- Tout guide ou moyen d'information sur ce sujet devra être retranscrit dans les langues concernées pour les entreprises ayant en son sein des salariés étrangers ;
- Des mesures donnant à tous les acteurs de l'entreprise des possibilités d'échanger à propos de leur travail (ex : espaces de discussion dans l'entreprise)

## MESURES VISANT A LA SENSIBILISATION DES SALARIES

- Formation sur ce point de ce que peut être une agression / violence physique ou morale / harcèlement ...
- Mise en place d'atelier d'information ponctuels avec situation réelle mise en avant ;

## MESURES VISANT A L'ACCOMPAGNEMENT DES VICTIMES

- accompagnement médical : soutien psychologique avec numéro vert ou permanence d'un psychologue au travail ;
- Accompagnement social : aide aux démarches administratives (prise en charge financière si nécessaire par l'employeur) ;
- En cas d'agression par des tiers sur le lieu de travail, l'entreprise prend les mesures nécessaires d'accompagnement, notamment juridique, du salarié agressé. Dans ce dernier cas, elle prend en charge tout ou partie des frais de justice dans le cadre d'une procédure judiciaire et/ou un accompagnement psychologique du salarié victime.
- Les représentants du personnel doivent avoir un suivi concret de l'application de l'accord et être informés de tous les actes de violence dans l'entreprise à chaque réunion CSE. Tous les ans, un bilan devra être soumis à ce dernier et il pourra être communiqué à tous les salariés de l'entreprise.



## MESURES VISANT A LA RÉOLUTION DES CONFLITS

- Procédure de médiation : le choix du médiateur doit faire l'objet d'un accord entre les parties. Si la conciliation échoue, le médiateur informe les parties des éventuelles sanctions encourues et des garanties procédurales prévues en faveur de la victime ;
- Dans le cas où malgré les mesures de prévention mises en place dans l'entreprise, un fait de harcèlement ou de violence survient en lien direct avec le travail, une procédure appropriée doit être mise en place par l'employeur, en concertation avec les représentants du personnel s'ils sont présents dans l'entreprise afin d'identifier, comprendre et traiter ces cas.

Cette procédure devra respecter les principes suivants :

- Principe de discrétion,
- Principe d'anonymat dans la communication,
- Principe d'une écoute impartiale et d'un traitement équitable des différentes parties,
- Une assistance extérieure peut être éventuellement mise en place pour une meilleure neutralité. Elle peut s'appuyer notamment sur les services de santé au travail.
- Le traitement de la plainte :
- La plainte doit donner lieu à une enquête et être traitée dans les meilleurs délais, sans pouvoir excéder un mois.

Le salarié qui s'estime victime doit être reçu par son responsable hiérarchique et/ou son Responsable Ressources Humaines. En cas de difficultés supposées ou avérées, il peut s'adresser à un responsable hiérarchique ou un responsable des ressources humaines de son choix. Ce responsable doit écouter les éléments factuels que le salarié apporte à l'appui de cette plainte (actes, gestes, paroles ou attitudes qui semblent caractériser, selon lui, le harcèlement ou la violence dont il est victime dans le cadre de son travail). Le salarié qui s'estime victime peut être accompagné, s'il le souhaite, par un délégué du personnel ou un délégué syndical de l'entreprise ou de l'établissement dans les entreprises à structure complexe.

Dans les entreprises dépourvues d'instances représentatives du personnel, le salarié qui s'estime victime peut être accompagné par un salarié de son choix appartenant à l'entreprise.

Le médecin du travail peut également être entendu, dans le cadre du respect du secret médical.

A la suite de cet entretien et à titre conservatoire, l'entreprise prend, durant l'enquête, les dispositions de nature à suspendre la situation objet de l'enquête.



Le supposé auteur des faits est également entendu de manière impartiale et équitable. Il lui appartient le cas échéant d'apporter la preuve que les agissements en cause ne sont pas constitutifs de harcèlement ou de violence. Les fausses accusations ne sont pas tolérées et leurs auteurs s'exposent à des mesures disciplinaires.

Si le harcèlement ou les actes de violence sont avérés, des mesures appropriées doivent être prises à l'égard du ou des auteurs ;

-Absence justifiée payés pour les 2 parties le temps de l'enquête afin de permettre une neutralité durant cette dernière





Syndicat

**cftc-csfv**

Fédération des Syndicats Commerce,  
Services et Force de Vente

**Ensemble contre les  
violences au travail !**