

Brochure n° 3303

**Convention collective nationale**  
**IDCC : 2148. – TÉLÉCOMMUNICATIONS**

ACCORD DU 26 MAI 2011  
RELATIF AU STRESS PROFESSIONNEL ET AUX RISQUES PSYCHOSOCIAUX

NOR : ASET1151043M  
IDCC : 2148

**PRÉAMBULE**

Dans le cadre de l'accord-cadre européen sur le harcèlement et la violence au travail du 26 avril 2007 et sa transposition dans l'accord national interprofessionnel du 26 mars 2010 sur le harcèlement et la violence au travail, qui s'applique aux entreprises de la branche, les signataires du présent accord affirment que le respect de la dignité des personnes est un principe fondamental, y compris sur le lieu de travail. Aussi, ils condamnent fermement le harcèlement et la violence au travail sous toutes leurs formes, soulignant leurs conséquences graves pour les personnes ainsi que leurs coûts sociaux et économiques.

Le présent accord vise à prévenir, identifier, gérer et éliminer le harcèlement et la violence au travail qui sont deux aspects spécifiques des risques psychosociaux. Il a été négocié conformément à l'article 9 de l'accord du 27 mai 2010 sur la prévention du stress professionnel et des risques psychosociaux dans les télécommunications.

Le présent accord a pour objectif d'améliorer la compréhension et la sensibilisation des différents acteurs dans l'entreprise, ainsi que leur prise de conscience vis-à-vis de ces deux phénomènes que sont le harcèlement et la violence au travail, et ceci dans le but de mieux les prévenir, les gérer et les éliminer.

Les parties signataires reconnaissent que le harcèlement et la violence peuvent affecter potentiellement tout salarié. Le harcèlement et la violence peuvent également affecter tout lieu de travail, quels que soient la taille de l'entreprise, son champ d'activité ou la forme du contrat ou de la relation d'emploi.

Cependant, certaines catégories de salariés et certaines activités sont plus exposées que d'autres, notamment, s'agissant des agressions externes, les salariés qui sont en contact avec le public.

Néanmoins, dans la pratique, tous les lieux de travail et tous les salariés ne sont pas affectés.

Les signataires du présent accord, tout en rappelant la dimension individuelle du harcèlement et de la violence au travail, conviennent que les entreprises de télécommunications doivent prendre des mesures de prévention collective visant à améliorer la santé et la sécurité au travail des salariés et veiller à l'environnement physique et psychologique du travail. Ils soulignent également l'importance qu'ils attachent au développement de la communication sur les phénomènes de harcèlement et de violence au travail, ainsi qu'à la promotion des méthodes de prévention de ces phénomènes.

Cet accord a également pour but de proposer des outils aux entreprises de la branche. Ainsi un guide sera élaboré par la commission de suivi prévention et santé au travail pour les salariés victimes ou témoins de harcèlement ou de violence au travail.

Dans le cas où ces types de phénomènes seraient identifiés, des procédures doivent être mises en place et des sanctions prévues à l'encontre des auteurs, ainsi que des mesures d'accompagnement des salariés victimes.

## **Article 1<sup>er</sup>**

### *Description et identification du harcèlement et de la violence au travail*

#### **1.1. Description**

Les signataires du présent accord conviennent de s'approprier la description donnée par l'ANI du 26 mars 2010 :

« Le harcèlement et la violence au travail s'expriment par des comportements inacceptables d'un ou plusieurs individus ; ils peuvent prendre des formes différentes (physiques, psychologiques, sexuelles), dont certaines sont plus facilement identifiables que d'autres. L'environnement de travail peut avoir une influence sur l'exposition des personnes au harcèlement et à la violence.

Le harcèlement survient lorsqu'un ou plusieurs salariés font l'objet d'abus, de menaces et/ou d'humiliations répétés et délibérés dans des circonstances liées au travail, soit sur les lieux de travail, soit dans des situations liées au travail.

La violence se produit lorsqu'un ou plusieurs salariés sont agressés dans des circonstances liées au travail. Elle va du manque de respect à la manifestation de la volonté de nuire, de détruire, de l'incivilité à l'agression physique.

La violence au travail peut prendre la forme d'agression verbale, d'agression comportementale, notamment sexiste, d'agression physique...

Les incivilités contribuent à la dégradation des conditions de travail, notamment pour les salariés qui sont en relation quotidienne avec le public, et rendent difficile la vie en commun. Les entreprises qui laissent les incivilités s'installer, les banalisent et favorisent l'émergence d'actes plus graves de violence et de harcèlement.

Le harcèlement et la violence au travail peuvent être exercés par un ou plusieurs salariés ou par des tiers avec pour but ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'un salarié, affectant sa santé et sa sécurité et/ou créant un environnement de travail hostile.

Les phénomènes de stress lorsqu'ils découlent de facteur tenant à l'organisation du travail, l'environnement de travail ou une mauvaise communication dans l'entreprise peuvent conduire à des situations de harcèlement et de violence au travail plus difficiles à identifier. »

#### **1.2. Identification**

Les signataires du présent accord entendent souligner l'importance du recensement des phénomènes de harcèlement ou de violence au travail dans l'entreprise lorsqu'ils existent, afin d'en mesurer l'ampleur, d'en appréhender les circonstances et de rechercher les mesures de prévention adéquates.

En milieu professionnel, plusieurs formes de harcèlement ou de violences telles que décrites par l'ANI sont identifiées. Ces comportements hostiles ou ressentis comme tels par les salariés peuvent revêtir plusieurs formes telles que, et à titre d'exemples ne prétendant pas à l'exhaustivité :

Comportements méprisants : propos désobligeants ou calomnieux, sarcasmes, mise à l'écart...

Atteintes dégradantes : insinuations tendancieuses ou dégradantes, humiliations ou brimades, insultes obscènes, comportements à connotation sexuelle...

Déni de reconnaissance du travail : critiques injustifiées ou répétées, attributions de tâches dénuées de sens ou de missions inadaptées à ses compétences, dénigrement systématique du travail réalisé...

En l'absence de dénonciation explicite, l'employeur doit être vigilant en présence d'indicateurs tels que :

- des conflits personnels répétés ;
- des plaintes fréquentes de la part de salariés ;
- des passages à l'acte violents contre soi-même ou contre d'autres ;
- la baisse significative de la qualité du travail du salarié...

### 1.3. Catégories de salariés particulièrement exposées

Les signataires du présent accord soulignent que les personnes potentiellement exposées à des discriminations peuvent être plus particulièrement sujettes à des situations de violence ou de harcèlement (notamment en raison de leur origine, de leur sexe, de leur orientation sexuelle, de leur handicap, de leurs opinions politiques, syndicales, religieuses...).

Par ailleurs, les salariés en relations fréquentes avec le public, à distance, en point de distribution et en démarchage à domicile, sont également particulièrement exposés aux violences externes au travail.

Les parties signataires rappellent les dispositions légales aux termes desquelles le salarié confronté à un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé a le droit d'arrêter son travail et, si nécessaire, de quitter les lieux pour se mettre en sécurité. L'employeur doit en être informé.

En outre, les entreprises doivent être particulièrement vigilantes à l'égard des salariés en situation d'isolement.

### 1.4. Violences faites aux femmes

S'agissant plus particulièrement des violences faites aux femmes, les persistances des stéréotypes et des tabous ainsi que la non reconnaissance des phénomènes de harcèlement sexuel nécessitent une forte sensibilisation à tous les niveaux de la hiérarchie et la mise en place de politique de prévention et d'accompagnement dans les entreprises. Il s'agit notamment d'identifier ces stéréotypes et de les démystifier en réfutant les représentations erronées de la place des femmes dans le travail.

Une telle démarche s'inscrit notamment dans une approche volontariste et opérationnelle pour combattre ces phénomènes qui peuvent se révéler dans le cadre du travail au travers de situations de harcèlement et de violence au travail.

En termes de sanctions, les parties signataires rappellent que l'article 35 de la loi du 9 juillet 2010<sup>(1)</sup> prévoit que les faits de harcèlement moral et sexuel sur le lieu de travail sont punis d'une amende qui s'élève à 15 000 €.

Ces faits sont par ailleurs passibles de 1 an d'emprisonnement, et à titre de peine complémentaire, d'une peine d'affichage ou de diffusion de la décision de justice.

---

(1) Loi n° 2010-769 du 9 juillet 2010 relative aux violences faites spécifiquement aux femmes, aux violences au sein des couples et aux incidences de ces dernières sur les enfants.

## Article 2

### *Prévention et gestion du harcèlement et de la violence au travail*

#### 2.1. Prévention des phénomènes de harcèlement et de violence au travail

L'employeur, en concertation avec les représentants du personnel s'ils existent, prend les mesures nécessaires en vue de prévenir les agissements de harcèlement et de violence au travail. A titre d'illustration, peuvent être mises en œuvre dans les entreprises de télécommunications relevant du présent accord les mesures suivantes :

- 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 ;
- des actions de formation ou d'information des salariés et des managers, les sensibilisant à la survenance des cas de harcèlement et de violence au travail, à leurs causes, à la manière de les prévenir, ainsi qu'au cadre légal et réglementaire applicable (formation à la conduite des équipes, formation sur la gestion des appels difficiles pour les salariés en centre d'appels, ou formation adaptée aux salariés en contact physique avec le client en point de distribution ou en démarchage à domicile...) ;
- 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).

#### 2.2. Place des acteurs de la prévention

Les services de santé au travail sont les acteurs privilégiés en matière de prévention du harcèlement et de la violence au travail (rôle d'information et de sensibilisation des salariés et de l'employeur confrontés à ces phénomènes, participation à l'élaboration de formations adaptées et d'une politique de sécurité au niveau approprié de l'entreprise).

En outre, dans le cadre des attributions des institutions représentatives du personnel, le CHSCT agit, en lien avec le comité d'entreprise, pour la promotion de la prévention des risques professionnels dans l'établissement. Il peut notamment proposer des actions de prévention en matière de harcèlement et de violence au travail. En cas de refus de l'employeur, ce refus doit être motivé.

#### 2.3. Gestion des cas de harcèlement et violence au travail

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 institutions représentatives du personnel si elles existent, afin d'identifier, comprendre et traiter ces phénomènes.

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 utile. 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 2 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.

La mise en œuvre d'une procédure de médiation peut également être proposée.

Dans ce cas, le principe même de la médiation ainsi que le choix du médiateur doit faire l'objet d'un accord entre les parties.

Une fois désigné, le médiateur s'informe de l'état des relations entre les parties.

Il tente de les concilier et leur soumet des propositions qu'il consigne par écrit en vue de mettre fin au conflit.

Si la conciliation échoue, le médiateur informe les parties des éventuelles sanctions encourues et des garanties procédurales prévues en faveur de la victime.

### **Article 3**

#### *Sanctions à l'encontre des auteurs et mesures d'accompagnement des salariés victimes de harcèlement ou de violence au travail avérés*

##### **3.1. Sanctions à l'encontre des auteurs d'actes de harcèlement ou de violence**

Dans le cas où un acte de harcèlement ou de violence est établi dans l'entreprise, l'employeur doit prendre des sanctions adaptées à l'encontre du (des) auteur(s), pouvant aller jusqu'à son (leur) licenciement.

Le règlement intérieur de l'entreprise précise les sanctions applicables aux auteurs de ces actes.

##### **3.2. Mesures d'accompagnement des salariés victimes d'actes de harcèlement ou de violence**

Si malgré les mesures de traitement mises en œuvre par l'entreprise, la victime de cas avérés de harcèlement ou de violence avait besoin d'un soutien médical et/ou psychologique, des mesures d'accompagnement prises en charge par l'entreprise sont mises en place.

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.

Elle peut également former certains de ses salariés volontaires à l'écoute et au soutien des personnes victimes d'agression.

### 3.3. Sanctions pénales et poursuites civiles

Nonobstant les sanctions disciplinaires pouvant être prises par l'employeur, les parties signataires du présent accord rappellent que les faits de harcèlement et de violence au travail sont passibles de sanctions pénales et/ou de poursuites civiles.

#### **Article 4**

##### *Protection des victimes et des témoins d'un harcèlement moral*

Les parties signataires rappellent qu'aucun salarié ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire, directe ou indirecte, notamment en matière de rémunération, de formation, de reclassement, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement de contrat pour avoir subi ou refusé de subir des agissements répétés de harcèlement moral ou pour avoir témoigné de tels agissements ou les avoir relatés.

#### **Article 5**

##### *Suivi du présent accord*

Les parties signataires du présent accord conviennent que la commission de suivi de la santé et de la prévention des risques professionnels dans la branche des télécommunications assurera le suivi de cet accord. Elle élaborera, en lien avec la CPNE, un guide destiné aux salariés victimes ou témoins de harcèlement ou de violence au travail dans les 12 mois suivant la signature du présent accord.

#### **Article 6**

##### *Hierarchie des normes*

Les entreprises ou établissements de la branche ne peuvent déroger aux dispositions du présent accord. Cette disposition ne fait pas obstacle à ce que les accords négociés en entreprise ou établissement comportent des dispositions plus favorables que celles prévues dans le présent accord.

#### **Article 7**

##### *Champ d'application. – Publication. – Extension. – Durée*

Le champ d'application du présent accord est celui défini par le titre I<sup>er</sup> de la convention collective des télécommunications, et son avenant du 25 janvier 2002.

Il est conclu pour une durée indéterminée et prend effet à compter de sa signature.

Il fera l'objet des formalités de dépôt et de publicité prévues à l'article L. 2231-6 du code du travail.

Les parties conviennent d'en demander l'extension.

#### **Article 8**

##### *Dénonciation. – Révision*

Le présent accord peut être dénoncé par l'une des parties signataires employeurs ou salariés avec préavis de 3 mois.

Les conditions et les effets de la dénonciation sont ceux prévus aux articles L. 2261-10 et suivants du code du travail.

Sans préjudice des dispositions de l'article L. 2242-1 du code du travail, chaque signataire ou adhérent peut demander, à tout moment, la révision du présent accord conformément aux dispositions de l'article L. 2261-7 du code du travail.

Toute demande de révision présentée par l'un des deux devra être portée à la connaissance des autres signataires par lettre recommandée avec accusé de réception et être accompagnée d'un projet sur le ou les articles concernés.

Les négociations débuteront le plus rapidement possible et au plus tard, dans un délai maximum de 2 mois après la date de réception de la demande de révision.

Dans le cadre des dispositions de l'article L. 2261-8 du code du travail, les modifications adoptées donneront lieu à des avenants se substituant de plein droit aux stipulations du présent accord ou les complétant.

Fait à Paris, le 26 mai 2011.

Suivent les signatures des organisations ci-après :

**Organisation patronale :**

UNETEL RST.

**Syndicats de salariés :**

CFDT ;  
CGT-FO ;  
CFE-CGC ;  
CFTC ;  
CGT.