

Brochure n° 3161

**Convention collective nationale**

**IDCC : 2120. – BANQUE**

---

ACCORD DU 17 JUIN 2011

RELATIF AU HARCÈLEMENT ET À LA VIOLENCE AU TRAVAIL

NOR : ASET1151218M

IDCC : 2120

---

PRÉAMBULE

Le présent accord s'inscrit à la suite de l'accord cadre européen sur le harcèlement et la violence au travail du 26 avril 2007 et de l'accord national interprofessionnel sur le harcèlement et la violence au travail du 26 mars 2010.

Les partenaires sociaux de la branche professionnelle ont déjà acté leur engagement de prévenir et de suivre tout acte de harcèlement et de violence au travail émanant de la clientèle, par la signature unanime de l'accord sur le phénomène des incivilités et des violences à l'occasion des relations commerciales avec la clientèle du 16 décembre 2009.

Soucieux de poursuivre leurs efforts de prévention en général et notamment en la matière, les partenaires sociaux souhaitent, dans le cadre des relations internes à l'entreprise, prendre des mesures spécifiques à la prévention des risques nés du harcèlement et de la violence au travail, à mettre en œuvre au sein des entreprises de la profession.

Par le biais de la branche professionnelle, les employeurs affirment que le harcèlement et la violence au travail sont inadmissibles.

En effet, tout acte de harcèlement et de violence au travail, quel qu'en soit l'auteur, les formes et les circonstances, est inacceptable. Les partenaires sociaux de la branche tiennent à déclarer que ces faits sont intolérables. Leurs auteurs sont passibles de sanctions pénales.

Ces agissements pouvant avoir des conséquences graves sur l'intégrité physique et mentale des personnes qui en sont victimes, les partenaires sociaux ont pris l'initiative d'ouvrir des négociations en vue de conclure un accord sur la prévention du harcèlement et de la violence au travail entre personnes contribuant à l'activité d'une même entreprise.

La démarche des partenaires sociaux s'inscrit dans le même esprit et dans le prolongement de l'accord sur les incivilités de décembre 2009. En complément des mesures et dispositifs mis en œuvre par les entreprises, cet accord vise à :

- définir et préciser les caractéristiques du harcèlement et de la violence au travail ;
- identifier les mesures de prévention pour assurer la sécurité et protéger l'intégrité physique et mentale des salariés ;
- identifier et gérer des actes de harcèlement et de violence au travail ;
- préconiser des dispositifs d'accompagnement des salariés victimes ;
- prévoir des mesures de sanctions.

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

### *Définir et préciser les caractéristiques du harcèlement et de la violence au travail*

#### 1.1. Cadre

Le champ de l'accord concerne les actes de harcèlement et de violence au travail commis, à l'occasion de relations professionnelles entre :

- les salariés d'une même entreprise ;
- les salariés et des tiers concourant de façon habituelle à l'activité de l'entreprise.

Le harcèlement :

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.

Le harcèlement moral et le harcèlement sexuel sont expressément sanctionnés par la loi française, y compris pénalement.

#### 1.2. Définitions et caractéristiques des formes de harcèlement

Le harcèlement moral :

Définition (L. 1152-1 du code du travail) : aucun salarié ne doit subir des agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel.

Sanction pénale : (art. 222.33.2 du code pénal) le fait de harceler autrui par des agissements répétés ayant pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel, est puni de 1 an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende.

Sont donc constitutifs du harcèlement moral :

- « des faits répétés » : un seul acte ne caractérise donc pas systématiquement le harcèlement ;
- « susceptibles de porter atteinte » : peu importe que le harceleur soit parvenu ou pas à ses fins, le simple comportement suffit à caractériser l'infraction ;
- enfin, l'auteur des faits peut être un collègue, un supérieur hiérarchique, un subordonné du salarié victime ou un tiers non-salarié.

Le harcèlement sexuel :

Définition (L. 1153-1 du code du travail) : les agissements de harcèlement de toute personne dans le but d'obtenir des faveurs de nature sexuelle à son profit ou au profit d'un tiers sont interdits.

Sanction pénale : (art. 222-33 du code pénal) Le fait de harceler autrui dans le but d'obtenir des faveurs de nature sexuelle est puni de 1 an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende.

Sont donc constitutifs du harcèlement sexuel :

- « des agissements à connotation sexuelle » : tout agissement à connotation sexuelle, subi par une personne et ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant ;
- « dans le but d'obtenir » : peu importe que le harceleur soit parvenu ou pas à ses fins, le simple comportement suffit à caractériser l'infraction ;
- enfin, l'auteur des faits peut être un collègue, un supérieur hiérarchique, un subordonné du salarié victime ou un tiers tel que précisé ci-dessus à l'article 1.1 « Cadre ».

### 1.3. Caractéristiques et formes de la violence au travail

La violence au travail :

La violence au travail 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 se traduire par des agressions verbales, comportementales, physiques...

Sanctions pénales :

Les actes de violence au travail peuvent prendre la forme :

D'agressions verbales :

- injures (R. 621-2 du code pénal) ;
- insultes (R. 624-4 et 132-77 du code pénal) :
  - d'ordre général ;
  - racistes ;
  - discriminatoires.
- menaces :
  - de mort sans ou sous conditions (222-17 et 222-18 du code pénal) ;
  - autres menaces – intimidations (R. 623-1 du code pénal) ;
  - de dégradations (R. 631-1, R. 634-1, 322-12 et 322-13 du code pénal).

D'agressions comportementales :

- harcèlement (222-33-2, 222-16 et 226-4 du code pénal)
- chantage (312-10 et 312-11 du code pénal) ;
- bruits et tapages injurieux (R. 623-2 du code pénal) ;
- destructions et dégradations (actes) (322-1, R. 635-1 du code pénal) ;
- obstruction et séquestration (431-1 et 224-1 du code pénal).

D'agressions physiques :

- violences légères (art.s R. 625-3, R. 625-1, R. 624-1 et 220-20 du code pénal) ;
- coups et blessures volontaires (Notion d'intention) ;
- articles R. 625-3, R. 625-1 et R. 624-1 du code pénal ;
- articles 222-11, 222-10, 222-9, 222-13, 222-12 du code pénal ;
- homicides (art.s 221-1 et suivants et 221-6 et suivants du code pénal).

### 1.4. Dispositions communes

L'employeur est tenu, de protéger le salarié contre toutes formes de harcèlement et de violence au travail, qu'elles se manifestent notamment :

- de façon verbale ou écrite ;
- par leur caractère psychologique, physique et/ou sexuel ;
- par une série d'incidents ponctuels ou de comportements systématiques ;
- entre collègues, entre supérieurs et subordonnés, entre salariés et des tiers travaillant habituellement dans l'entreprise ;
- par des actes tels que le manque de respect ou par des agissements plus graves, voire des délits, exigeant l'intervention des pouvoirs publics.

## Article 2

### *Identifier les mesures de prévention pour assurer la sécurité et protéger l'intégrité physique et mentale des salariés*

Afin de prévenir les actes de harcèlement et de violence au travail, cet accord décline un certain nombre de dispositions visant à préserver la santé et la sécurité au travail par l'amélioration des méthodes de prévention de ces phénomènes.

Des mesures doivent être adoptées par les entreprises pour prévenir, réduire et dans la mesure du possible supprimer ces agissements. Dans cette perspective, il convient aux entreprises de mettre en place des dispositifs spécifiques, tels que :

#### *a) Adopter un dispositif d'information et de sensibilisation*

Sont concernés : l'ensemble des salariés, y compris l'encadrement, le personnel des services de santé au travail et de ressources humaines, les représentants du personnel ainsi que les tiers travaillant habituellement dans l'entreprise,

#### Objectifs et contenu

Informers tous les acteurs pouvant contribuer à prévenir ces agissements.

Contribuer à la compréhension des phénomènes de harcèlement et de violence au travail en les explicitant (définition, identification ...).

Alerter sur les facteurs, les comportements pouvant conduire à des situations de harcèlement ou de violence au travail.

Inviter à la vigilance l'ensemble des salariés, y compris l'encadrement et les représentants du personnel et en particulier les membres du CHSCT et le personnel des services de ressources humaines et de santé au travail.

Etre attentif au développement de comportements inacceptables notamment par un détournement du pouvoir d'organisation du travail.

Informers sur les mesures de prévention et les dispositifs d'accompagnement des salariés victimes.

Informers les équipes de travail sur les dispositifs de l'entreprise en matière d'organisation et de processus concernant leurs conditions et environnement de travail.

Accompagner, par une communication adaptée, les changements profonds de l'entreprise, tels que les fusions/absorptions ou les restructurations.

#### Moyens

Par tout moyen et support à disposition de l'entreprise, décidés par elle en fonction de son contexte, par exemple :

Rédaction et communication d'un document ou d'une charte de référence.

Réunions d'information/de sensibilisation à destination des différents acteurs (membres des services de santé, personnel des services de ressources humaines, représentants du personnel, personnel d'encadrement, autres membres du personnel) qui peuvent être animées par le personnel des services de santé et des ressources humaines ou par des intervenants externes qualifiés.

Ces sujets peuvent être abordés à l'occasion des réunions de service.

Cette problématique peut également être évoquée lors des visites médicales périodiques ou effectuées à la demande du salarié ou de l'employeur.

Lors de toute modification importante de structure : au-delà du dialogue social avec les instances de représentation du personnel, l'entreprise est invitée à dispenser une information adaptée à destination de l'encadrement et des salariés.

L'entreprise informe les représentants du personnel des moyens mis en œuvre ; cette information contribue à promouvoir les méthodes de prévention de ces phénomènes.

En outre, l'AFB va mettre à disposition des entreprises de la branche une brochure élaborée, après échanges avec les partenaires sociaux.

*b) Aménager de façon appropriée les dispositifs de formation*

Sont concernés : les membres des services de santé au travail, les représentants des services de ressources humaines, les représentants du personnel et le personnel d'encadrement.

### Objectif et contenu

Former progressivement les différents acteurs et en priorité le personnel d'encadrement pour leur permettre de prévenir, d'identifier, de comprendre, de gérer les phénomènes de harcèlement et de violence au travail et d'assister les personnes qui en sont victimes.

Afin d'aider l'encadrement à anticiper et prévenir ces situations, à adopter la posture managériale appropriée, les entreprises adaptent leurs formations managériales en intégrant des éléments leur permettant d'appréhender les situations de harcèlement et de violence au travail ainsi que leurs conséquences.

Par ailleurs, le cadre juridique, l'identification des manifestations et la compréhension des mécanismes du harcèlement et de la violence au travail, l'analyse des situations, la mise en œuvre de mesures nécessaires seront présentés aux acteurs concernés.

Les entreprises associent aux actions de formation le médecin du travail et les autres membres des services de santé, selon des modalités qui leur sont propres.

### Moyens

Programmes de formation organisés et dispensés par l'entreprise ou proposés par des organismes externes (formation inter ou intra-entreprise).

L'AFB attire l'attention du CFPB sur le contenu des actions de formation destinées au personnel d'encadrement en lien avec cette problématique.

## Article 3

### *Identifier et gérer des actes de harcèlement et de violence au travail*

*a) Éléments de vigilance*

Tout employeur et salarié doivent être attentifs à l'apparition de certains événements, dans des circonstances liées au travail, et au développement de comportements inacceptables notamment, par exemple :

- des conflits personnels répétés ;
- des plaintes fréquentes de salariés ;
- des actes de violence ;
- des propos irrespectueux ;
- des menaces ;
- une attitude humiliante ou méprisante ;
- ...,

qui pourraient constituer, tout particulièrement en cas d'actes répétés et délibérés, des pratiques de harcèlement ou de violence.

Certains indicateurs sociaux tels que, par exemple, un taux de fréquence des arrêts de travail, un turn-over, anormalement élevés, peuvent contribuer à retenir l'attention des employeurs sur l'existence de tels comportements.

Les partenaires sociaux récusent par ailleurs tout stéréotype et tabou liés à l'origine, au sexe, à l'orientation sexuelle ou au handicap des salariés. Il convient de les identifier afin de combattre ces représentations erronées qui peuvent se révéler au travers de situations de harcèlement et de violence au travail.

En outre, l'employeur et plus particulièrement le personnel d'encadrement doivent être vigilants vis-à-vis de l'environnement de travail qui peut avoir une influence sur l'exposition des personnes au harcèlement et à la violence. En effet, les phénomènes de stress lorsqu'ils découlent de facteurs 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.

#### *b) Signalement et investigations : principes de mise en œuvre*

Des procédures appropriées sont mises en place au sein de l'entreprise afin de permettre à toute personne, pensant de bonne foi soit être victime ou soit être témoin de tels actes, de pouvoir s'exprimer.

Le service en charge des ressources humaines informe, selon des modalités qui lui sont propres, l'ensemble des salariés de la procédure à suivre pour signaler un cas supposé de harcèlement ou un fait de violence au travail.

C'est ainsi que, notamment :

Toute démarche effectuée par l'employeur, que ce soit lors d'un signalement ou d'une enquête, est menée avec la plus grande discrétion. Tout signalement s'accompagne d'une garantie d'anonymat tant à l'égard du salarié qui alerte que des personnes potentiellement concernées (« les supposés agresseur et victime »). Si des investigations sont nécessaires, elles sont menées avec toutes les précautions requises, et notamment dans la plus grande confidentialité.

Les partenaires sociaux tiennent également à rappeler que toutes les parties doivent bénéficier d'une écoute impartiale et d'une équité de traitement.

Toute personne de l'entreprise souhaitant signaler ces agissements peut s'adresser au service en charge des ressources humaines, au service de santé, au service social, aux instances représentatives du personnel.

Lorsqu'un salarié dépose une requête ou effectue un signalement, sa réclamation, qui doit être étayée par des faits caractérisés, est instruite sans retard.

En cas de signalement auprès des services de santé, des services sociaux ou des instances représentatives du personnel notamment du CHSCT ou des délégués du personnel, le service en charge des ressources humaines est systématiquement tenu informé, avec l'accord du salarié, sauf circonstances exceptionnelles.

Chaque signalement fait l'objet d'un examen attentif.

En cas d'investigations, selon les circonstances, l'employeur peut décider de prendre les mesures conservatoires appropriées.

En outre, les partenaires sociaux invitent toute personne témoin ou informée de l'existence de ces actes à les signaler, dans le cadre des dispositions légales qui prévoient que chaque salarié doit prendre soin non seulement de sa santé et de sa sécurité mais aussi être attentif à celles des autres personnes travaillant dans l'entreprise.

L'entreprise informe, selon des modalités qui lui sont propres, l'ensemble des salariés de la procédure à suivre pour signaler un cas supposé de harcèlement ou un fait de violence au travail.

### c) Procédure de médiation

Après investigations, suite au signalement de conflits interpersonnels pouvant dégénérer, l'employeur peut, à la demande d'un salarié et avec l'accord des deux parties, saisir un médiateur. Les entreprises sont invitées à organiser une procédure de médiation.

La médiation peut en effet contribuer, si elle est mise en œuvre suffisamment rapidement après un signalement, à éviter des situations de harcèlement ou de violence avérées. La procédure de médiation est notamment utile vis-à-vis d'un salarié qui s'estime victime d'actes de harcèlement ou de la personne mise en cause.

Le médiateur est une personne reconnue de par sa connaissance de l'entreprise, son professionnalisme et son autorité. Il est indépendant des parties concernées. Il est garant d'une procédure menée en toute objectivité et confidentialité.

Une fois saisi par l'employeur, le médiateur, avec l'accord des parties, s'informe de l'état des relations entre les parties, s'assure dans la mesure du possible de la véracité des faits rapportés, tente de concilier les parties, leur soumet des propositions écrites en vue de mettre fin au conflit et les informe des suites possibles. Si les propositions émises n'ont pas l'aval de l'ensemble des parties prenantes, il en informe le service en charge des ressources humaines.

Il peut également, en fonction des éléments recueillis, demander l'organisation d'une enquête interne.

Cette procédure de médiation complète le dispositif prévu par le code du travail en cas de harcèlement moral.

## Article 4

### *Préconiser des dispositifs d'accompagnement des salariés victimes et de protection des salariés ayant relaté les faits*

Les partenaires sociaux ont la volonté d'apporter leur soutien aux personnes ayant subi des actes de harcèlement ou de violence à l'occasion de relations professionnelles et également à l'égard de ceux les ayant relatés.

Ainsi, aucune sanction de quelle que nature qu'elle soit, aucune mesure discriminatoire directe ou indirecte ne peuvent être prononcées vis-à-vis d'un salarié pour avoir subi, refusé de subir, témoigné ou rapporté de bonne foi de tels agissements.

Les mesures d'accompagnement sont portées à la connaissance des salariés selon des modalités propres aux entreprises. Elles prévoient notamment que :

- un salarié victime de tels agissements bénéficie, en tant que de besoin, du soutien de l'employeur au travers notamment d'un accompagnement psychologique, médical et social, pris en charge par l'employeur ;
- les entreprises s'engagent à traiter en priorité la demande du salarié qui a été victime de ces actes :
  - soit en facilitant son maintien ou son retour à son poste de travail ;
  - soit en examinant toute demande, de sa part, de mobilité fonctionnelle ou géographique, en mettant en œuvre des mesures de reconversion, si nécessaire.

En outre, une attention particulière est portée au salarié qui, de bonne foi, s'est à tort estimé victime d'un acte de harcèlement ou de violence au travail.

Par ailleurs, tout salarié ayant été victime d'une dénonciation calomnieuse doit également bénéficier des mêmes mesures d'accompagnement.



## Article 5

### *Prévoir des mesures de sanctions*

a) A l'encontre des salariés auteurs d'actes de harcèlement ou de violence

En cas de faits avérés, des mesures sont prises à l'encontre des auteurs de ces actes, quels qu'ils soient.

En fonction de leur gravité et en application des dispositions prévues par le règlement intérieur, l'employeur prend les sanctions appropriées.

b) A l'encontre des auteurs de fausse déclaration

Les fausses accusations délibérées ne sont pas tolérées et relèvent de sanctions disciplinaires.

## Article 6

### *Durée de l'accord et suivi*

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée.

Il est d'ores et déjà convenu que les partenaires sociaux se réuniront tous les trois ans afin :

- de faire le bilan de la mise en œuvre de l'accord ;
- de réviser le présent accord en fonction du bilan réalisé.

## Article 7

### *Champ d'application et entrée en vigueur*

Les dispositions du présent accord s'appliquent aux entreprises visées à l'article 1 de la convention collective de la banque du 10 janvier 2000 ainsi qu'à leurs organismes professionnels de rattachement relevant des classes NAF 94.11Z, 94.12Z, 94.99Z et 66.19B.

L'extension du présent accord sera demandée au ministre chargé du travail.

Le présent accord entrera en vigueur au lendemain du jour de son dépôt auprès des autorités compétentes.

Fait à Paris, le 17 juin 2011.

Suivent les signatures des organisations ci-après :

### **Organisation patronale :**

Association française des banques.

### **Syndicats de salariés :**

CFTC banques ;

SNB CFE-CGC ;

FEC CGT-FO ;

FSPBA CGT.