

Brochure n° 3037

**Convention collective nationale**  
**IDCC : 1921. – PERSONNEL DES HUISSIERS DE JUSTICE**

AVENANT N° 63 DU 26 JUIN 2018  
RELATIF À LA PRÉVENTION ET À LA GESTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

NOR : ASET1850898M  
IDCC : 1921

Entre :

CNHJ ;

UNHJ ;

HJF,

D'une part, et

CSFV CFTC ;

FS CFDT ;

SPAAC CFE-CGC ;

FEC FO ;

FSE-CGT,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

**PRÉAMBULE**

La branche a la volonté de s'inscrire dans l'esprit de l'accord interprofessionnel du 2 juillet 2008 sur le stress au travail et de l'accord interprofessionnel sur le harcèlement et la violence au travail du 26 mars 2010.

Le présent accord vise à organiser une démarche générale de prévention des risques psychosociaux naissant à l'occasion du travail.

Son objectif est de construire un processus d'amélioration continue en matière de prévention des risques psychosociaux.

Cet accord concerne les études de toute taille, ainsi que l'ensemble des entités entrant dans le champ d'application de la convention collective nationale du personnel des huissiers de justice.

**1. Objet de l'accord**

L'étude doit veiller à prévenir, éliminer et à défaut réduire les risques psychosociaux qui peuvent naître en son sein.

Afin que les salariés soient acteurs de leur santé, l'objet de l'accord est :

- d'impliquer l'ensemble des instances consultatives de l'étude ;
- d'augmenter la prise de conscience et la compréhension des risques psychosociaux par l'ensemble des parties employeurs et salariés ;
- d'engager une démarche de prévention globale qui impliquera l'ensemble des acteurs internes et externes de l'étude ;
- d'élaborer et de promouvoir des outils de détection de facteurs de risques et d'effets sur la santé ;
- de prévenir les situations de nature à engendrer des risques psychosociaux au sein des études.

## **2. Fondements juridiques**

Le présent accord se fonde principalement sur :

- les articles L. 4121-1 et L. 4121-2 du code du travail relatifs à l'obligation pour l'employeur d'assurer la sécurité et de protéger la santé physique et mentale des salariés, sur le fondement des principes généraux de prévention ;
- l'article L. 1142-2-1 du code du travail relatif aux agissements sexistes et les articles L. 1152-1 et suivants du code du travail relatifs au harcèlement moral et au harcèlement sexuel ;
- les articles 222-33 et 222-33-2 du code pénal ;
- les articles L. 4121-3 et R. 4121-1 à 4 du code du travail relatifs au document unique d'évaluation des risques.

Le présent accord s'inspire notamment des accords suivants qui ne sont pas applicables à la branche :

- l'accord interprofessionnel du 2 juillet 2008 sur le stress au travail étendu par arrêté du 23 avril 2009 ;
- l'accord interprofessionnel du 26 mars 2010 sur le harcèlement et la violence au travail étendu par arrêté du 23 juillet 2010.

## **3. Définitions et descriptions**

L'employeur a l'obligation d'assurer la sécurité et de protéger la santé physique et mentale de ses salariés, sur le fondement des principes généraux de prévention. Il a une obligation de résultat en ce domaine face à un risque connu ou susceptible d'être connu dans le cadre des relations de travail.

Il incombe également à chaque salarié de prendre soin en fonction de sa formation et selon ses possibilités de sa santé et de sa sécurité, ainsi que de celles des autres personnes concernées par ses actes ou ses omissions au travail.

Les partenaires sociaux rappellent les termes du préambule de 1946 à la constitution de l'organisation mondiale de la santé (OMS), « la santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité ».

### **3.1. Le bien-être au travail**

Ce concept recouvre tout ce qui participe à l'obtention d'un haut niveau de santé au travail.

Si le travail est généralement source d'augmentation du potentiel de santé, il peut être également source de sa dégradation, en fonction des variables que constituent les conditions et l'environnement du travail.

La santé psychique et le bien-être au travail ne sont pas seulement une dynamique individuelle, mais ils se construisent aussi dans la relation aux autres : par la reconnaissance, la possibilité d'échanges et de coopération dans le travail, avec le soutien des collègues et de la hiérarchie.

### 3.2. Les risques psychosociaux

Les risques psychosociaux (RPS) sont l'interface de l'individu et de sa situation de travail d'où le terme de risque psychosocial. Sous l'entité RPS, on entend stress mais aussi violences internes (harcèlement moral, harcèlement sexuel) et violences externes (exercées par des personnes extérieures à l'entreprise à l'encontre des salariés).

Ce concept a pour origine des situations et des causes variées : surcharge de travail, contraintes excessives de temps, mais aussi perte de repères, difficulté à trouver du sens au travail, conflit de valeurs et d'intérêts...

À ces situations se rajoutent celles du burn-out et du bore-out.

#### 3.2.1. Le stress

Le stress, selon l'accord interprofessionnel du 2 juillet 2008, est décrit comme suit :

« Un état survenant lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face.

L'individu est capable de gérer la pression à court terme mais il éprouve de grandes difficultés face à une exposition prolongée ou répétée à des pressions intenses.

En outre, différents individus peuvent réagir de manière différente à des situations similaires et un même individu peut, à différents moments de sa vie, réagir différemment à des situations similaires.

Le stress n'est pas une maladie, mais une exposition prolongée au stress peut réduire l'efficacité au travail et peut causer des problèmes de santé...

Le stress lié au travail peut être provoqué par différents facteurs tels que le contenu et l'organisation du travail, l'environnement de travail, une mauvaise communication, etc. »

#### 3.2.2. Le mal-être au travail

C'est un état émotionnel en lien avec le contexte organisationnel et relationnel dans l'entreprise. Ce phénomène peut aller de l'inquiétude du salarié sur son avenir à un mal-être plus important ou une souffrance au travail.

#### 3.2.3. Le harcèlement moral

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

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 2 ans d'emprisonnement et de 30 000 € d'amende (art. 222-33-2 du code pénal).

#### 3.2.4. Le harcèlement sexuel

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.

Aucun salarié, aucun candidat à un recrutement, à un stage ou à une période de formation en entreprise ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure de discrimination, 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 les agissements de harcèlement de toute personne dont

le but est d'obtenir des faveurs de nature sexuelle à son profit ou au profit d'un tiers (art. L. 1153-1 et suivants du code du travail).

Les faits de harcèlement sexuel sont punis de 2 ans d'emprisonnement et de 30 000 € d'amende. Ces peines sont portées à 3 ans d'emprisonnement et 45 000 € d'amende lorsque les faits sont commis par une personne qui abuse de l'autorité que lui confèrent ses fonctions (art. 222-33 du code pénal).

### 3.2.5. La violence au travail

« La violence 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... »

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 ;
- menace :
  - 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 et 222-12 du code pénal ;
- homicides (articles 221-1 et suivants et 221-6 et suivants du code pénal).

### 3.2.6. Le burn-out

Le syndrome du burn-out se caractérise par un état d'épuisement général, à la fois psychique, émotionnel et mental ; les « batteries sont vides » et le sujet n'est plus capable de récupérer sur de courtes durées. Ce syndrome d'épuisement s'accompagne d'une série de symptômes.

### 3.2.7. Le bore-out

Syndrome d'épuisement professionnel par l'ennui. Le syndrome d'épuisement professionnel par l'ennui ou bore-out est un trouble psychologique engendré par le manque de travail, l'ennui et, par conséquent, l'absence de satisfaction dans le cadre professionnel.

#### **4. Identification des situations de risques psychosociaux**

Les principaux facteurs de risques :

Sans que cette liste ne soit exhaustive, les parties recensent comme facteurs pouvant générer des situations de risques :

Les facteurs liés aux conditions internes :

- l'organisation du travail et aux processus de travail :
  - exigences quantitatives excessives ;
  - délais de procédure ou de traitement insuffisants ;
  - mise en œuvre des nouvelles technologies ;
  - relations de travail et communication ;
  - manque de collaboration de la part des collègues et/ou des supérieurs hiérarchiques ;
  - management peu participatif, autoritaire ou déficient ;
  - absence ou faible reconnaissance du travail accompli ;
  - manque de communication interne ;
  - absence de prise en compte de l'équilibre entre vie professionnelle, vie familiale et personnelle.

Les facteurs liés aux conditions externes :

- difficultés liées à l'exercice de la fonction (relations conflictuelles avec les clients débiteurs ou créanciers).

Les indicateurs de risques

Les facteurs de risques ainsi définis peuvent être identifiés par les acteurs de la prévention au moyen des indicateurs inscrits dans le document unique (art. 6.3).

#### **5. Les acteurs de la prévention**

Toute démarche de prévention implique l'ensemble des parties tant en interne qu'en externe.

##### **5.1. L'employeur**

L'employeur met en place la politique et les mesures de prévention.

##### **5.2. L'encadrement**

L'encadrement met en œuvre les mesures décidées par l'employeur.

Le responsable hiérarchique est ainsi le premier relais et doit être l'interlocuteur privilégié des salariés en vue de préserver un environnement de travail dans le respect mutuel.

##### **5.3. Le comité d'hygiène de sécurité et des conditions de travail (CHSCT)**

Le CHSCT a pour attributions d'être informé et/ou consulté sur les conditions de travail ainsi que sur tous les changements importants pouvant impacter les conditions de travail et les situations de risques professionnels.

Le CHSCT participe, par ses interventions et propositions, à la protection de la santé physique et mentale des salariés, à l'amélioration de leurs conditions de travail et à l'analyse des risques professionnels sur la base des informations dont il dispose.

Il est à l'écoute du personnel et sert de relais pour orienter et accompagner les salariés qui font état de situations de souffrance.

Conformément aux dispositions législatives, il procède à des enquêtes et des inspections.

#### **5.4. Les autres représentants du personnel**

Les représentants du personnel signalent à l'employeur dans le cadre de leur mission de représentation des salariés, les situations individuelles qui leur paraissent entrer dans le cadre des dispositions du présent accord.

Les délégués du personnel exercent leur droit d'alerte dans les conditions prévues par les dispositions légales (art. L. 2313-2 du code du travail) notamment dans le cadre de la lutte contre le harcèlement moral et le harcèlement sexuel.

En l'absence de CHSCT, les délégués du personnel exercent les missions attribuées à cette instance conformément à l'article L. 2313-16 du code du travail.

#### **5.5. Le personnel**

Chaque membre du personnel contribue à la qualité du climat de travail et plus généralement, de l'ambiance régnant au sein de l'étude.

Chaque membre du personnel participe à la prévention des RPS notamment en signalant avec discrétion et délicatesse, toute situation dont il aurait connaissance de façon à prévenir toute difficulté potentielle entrant dans le cadre des dispositions du présent accord.

#### **5.6. Le médecin du travail et service de santé au travail**

Le médecin du travail et le service de santé au travail jouent un rôle central dans la prévention des risques psychosociaux conformément aux dispositions des articles L. 4622-2 et L. 4624-1 du code du travail.

Il appartient en effet au service de santé au travail de conduire les actions de santé au travail dans le but de préserver la santé physique et mentale des travailleurs et de conseiller les employeurs, les travailleurs et leurs représentants notamment sur les dispositions et mesures nécessaires afin d'éviter ou de diminuer les risques professionnels, de prévenir le harcèlement sexuel ou moral.

Le médecin du travail, par ses contacts auprès de l'ensemble des salariés au titre de la surveillance de l'état de santé des salariés, peut détecter des situations facteurs de souffrance et de mal-être au travail.

C'est l'occasion pour les salariés de signaler un état mal être, au médecin du travail.

#### **5.7. La commission paritaire permanente de négociation et d'interprétation et la commission paritaire nationale de l'emploi**

La formation est un moyen incontournable pour appréhender les risques psychosociaux, apprendre à prévenir et à aider les parties à mieux gérer toute situation de tension et/ou de souffrance au travail.

Les partenaires sociaux au sein de la CPPNI déterminent cette politique de formation et la commission paritaire nationale de l'emploi en arrête les actions prioritaires.

#### **5.8. Le comité social et économique**

Aux termes des dispositions de l'ordonnance n° 2017-1386 du 22 septembre 2017 relative à la nouvelle organisation du dialogue social et économique dans l'entreprise et favorisant l'exercice et la valorisation des responsabilités syndicales, le CHSCT et les délégués du personnel seront fusionnés dans une instance unique, le comité économique et social (CSE), mis en place dans toute entreprise d'au moins 11 salariés.

Le CSE est mis en place dans toutes les entreprises à compter de l'échéance des mandats en cours et au plus tard, le 31 décembre 2019.

Le CSE reprend les prérogatives jusqu'alors dévolues au CHSCT et au DP, notamment en matière d'hygiène et de sécurité.

Ainsi, dans les études et entités entrant dans le champ du présent accord, dont l'effectif est compris entre 11 et 50 salariés, le CSE contribue à promouvoir la santé, la sécurité et les conditions de travail et réalise des enquêtes en matière d'accidents du travail ou de maladies professionnelles ou à caractère professionnel. Il appartient en outre au CSE de saisir l'inspection du travail de toutes plaintes et observations relatives à la législation du travail et donc, notamment, aux risques psychosociaux.

Dans les études et entités entrant dans le champ du présent accord et dont l'effectif est supérieur à 50 salariés, le CSE, notamment, procède à l'analyse des risques professionnels auxquels peuvent être exposés les travailleurs et peut susciter toute initiative qu'il estime utile et proposer notamment des actions de prévention du harcèlement moral, du harcèlement sexuel et des agissements sexistes. Il peut également proposer des inspections et des enquêtes.

De par ses attributions, le CSE demeure un acteur central de la prévention et de la gestion des risques professionnels.

## **6. La mise en place de démarches d'actions de prévention**

La prévention des risques psychosociaux a pour objectif l'élimination ou le contrôle des facteurs de risques présents dans le milieu du travail en agissant directement sur les facteurs pour réduire leurs impacts négatifs sur l'individu. Il s'agit d'intervenir sur les causes des risques psychosociaux. Les actions de prévention ont pour but d'aider les individus à gérer plus efficacement les exigences et contraintes du travail en améliorant leurs stratégies d'adaptation aux sources de risques psychosociaux et de leur compréhension ou en renforçant leur résistance au stress en soulageant les symptômes associés au stress. Les actions de prévention ont également pour objet le processus de retour au travail et le suivi des individus qui souffrent ou ont souffert de problèmes de stress, de harcèlement, de violence.

Afin de cerner les causes des sources de risques naissant à l'occasion du travail, il est apparu utile de proposer :

- de constituer des groupes de réflexion ;
- d'informer les employeurs et les salariés ;
- d'impliquer les médecins du travail ;
- de sensibiliser l'ensemble des salariés et de les écouter ;
- et enfin de mettre en place des moyens de détection des risques.

### **6.1. La sensibilisation par l'information des salariés, du personnel encadrant et des employeurs**

Des actions d'information et de sensibilisation régulières seront mises en place par la branche après accord des partenaires sociaux dans le cadre de la CPPNI.

Le contenu de ces actions de sensibilisation sera orienté :

- d'une part, sur les définitions des notions et les enjeux juridiques de la santé au travail (stress, souffrance au travail, harcèlement moral et sexuel, discriminations) ;
- d'autre part, sur le rapport au travail du personnel, sur les relations entre salariés, sur l'organisation et les situations de travail ainsi que sur les bonnes pratiques managériales à adopter pour éviter ou à défaut réduire tout risque psychosocial.

### **6.2. Formation à maintenir, à développer ou à prévoir**

Les actions de formation sont encouragées à destination des salariés et des employeurs. L'augmentation des connaissances ayant pour effet de réduire le stress au travail par une meilleure maîtrise des tâches à réaliser.



Les partenaires sociaux se fixent pour objectif de former progressivement les différents acteurs et en particulier les huissiers de justice 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.

Ainsi, les formations permettant de minimiser les risques psychosociaux, sont principalement orientées vers le management, la gestion des conflits et le droit du travail.

Les organes de formation de la profession d'huissier de justice sont sensibilisés à cette problématique et disposent déjà de formations adaptées ou en cours de création (exemple : module de gestion des conflits prévu à partir d'avril 2018).

La CPPNI s'engage à promouvoir auprès de la CPNE, ce type de formation dont l'objectif est de réduire les risques psychosociaux.

### **6.3. Création et mise en place du document unique (DU)**

La formalisation des résultats de l'évaluation des risques doit s'inscrire dans un document unique (DU).

Cette obligation s'impose à tout employeur quelle que soit la taille de son entreprise.

Ce document unique doit comporter un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail et être réalisé en 2 étapes :

- identifier les dangers ;
- analyser les risques.

Il est tenu à la disposition du CHSCT (ou des instances qui en tiennent lieu), des délégués du personnel, du médecin du travail. En l'absence de CHSCT ou de délégué du personnel, le document est tenu à disposition des salariés exposés aux risques.

Dans les entreprises de moins de 11 salariés : l'employeur doit mettre en place une organisation pour faciliter l'accès du document aux salariés.

Le document unique est à disposition de l'inspecteur du travail ou du contrôleur, des agents de services de prévention des organismes de sécurité sociale...

Afin de prendre la particularité des études et entités de la profession, dont les effectifs sont dans leur très grande majorité inférieurs à 50 salariés, les partenaires sociaux souhaitent apporter des solutions adaptées. En conséquence, un modèle de document unique incluant la notion de risques psychosociaux sera réalisé et mis à disposition via le RPSH (réseau privé sécurisé des huissiers).

### **6.4. Mise en œuvre d'une charte éthique**

Les partenaires sociaux s'engagent à élaborer et proposer à chaque employeur une charte éthique afin d'optimiser le comportement de chacun dans l'étude.

L'esprit de cette charte est de développer un comportement positif au sein de l'étude afin de préserver ou de permettre un climat de bien-être au travail. Il permet aussi de favoriser la relation avec les tiers.

Cette charte permettra de développer une culture d'entreprise et bien au-delà une culture de la profession.

Elle pourra être affichée à l'accueil de chaque office, notamment pour sensibiliser la clientèle de l'engagement de l'étude.

Sur ce point également, les partenaires sociaux se montrent attentifs à la situation particulière des études et entités de la profession. En conséquence, un modèle de charte susceptible d'être repris par les différentes études et entités est proposé en annexe du présent accord.



### **6.5. Affichage de mise en garde contre une mauvaise conduite de la part de la clientèle**

La CPPNI encourage l’affichage dans les études d’une communication à destination des personnes accueillies en leur sein, de la mise en œuvre d’une action en justice en cas de comportement irrespectueux, agressif et menaçant.

Un modèle d’affichage est proposé en annexe du présent accord.

### **6.6. Le renforcement du droit d’expression des salariés**

Pour les études assujettis à l’obligation de mise en place de réunions de droit d’expression des salariés, ces réunions seront l’occasion d’informer l’ensemble des salariés de l’étude sur la question de la santé et du bien-être au travail et d’échanger sur l’organisation du travail.

Une synthèse des conclusions de ces réunions sera présentée au CHSCT.

### **6.7. Une politique d’écoute individuelle et de prise en compte des situations particulières**

Au cours des différents entretiens prévus par les textes ou pratiqués, l’employeur s’efforce d’appréhender la cohérence entre la mission confiée et la capacité du salarié à y faire face.

Il est préconisé par les partenaires sociaux, la mise en place d’un entretien individuel annuel pour favoriser la libre expression des salariés dans leur rapport au travail.

Un modèle de fiche d’entretien individuel sera proposé aux employeurs, et annexé au présent projet.

### **6.8. Devoir de signalement. – Prise en compte des alertes individuelles**

Tout salarié constatant une situation qu’il considère comme pouvant être génératrice de risques psychosociaux devra en informer sa hiérarchie.

Le salarié bénéficie de la protection établie par les articles L. 1152-2 et L. 1153-2 du code du travail.

Article L. 1152-2 du code du travail : aucun salarié, aucune personne en formation ou en stage 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 1153-2 du code du travail : aucun salarié, aucun candidat à un recrutement, à un stage ou à une période de formation en entreprise 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 de harcèlement sexuel.

### **6.9. L’action du médecin du travail**

À tout moment, le salarié peut se rapprocher de la médecine du travail, et évoquer avec le médecin du travail les difficultés qu’il rencontre.

Si le médecin du travail estime qu’un salarié est en danger, il est tenu par un devoir d’alerte à l’égard de l’employeur.

Dans le cadre du tiers-temps, le médecin du travail recevra tout salarié qui le souhaite, et ce en plus des visites régulièrement organisées par l’étude.

Les salariés seront informés de ce droit par note de service affichée au sein de l’étude.

### **6.10 Les sources d’informations pour la mise en place de moyens de détection**

L’obligation de sécurité de résultat porte sur un risque connu ou susceptible d’être connu.

C'est par un faisceau d'indices que les risques peuvent être détectés.

Les indicateurs sont pour partie spécifiques à chaque entité ; toutefois il peut être utile d'en donner une liste indicative brève :

- les divers entretiens pour l'ensemble des salariés ;
- le turn-over avec analyse des causes des départs de l'étude ;
- la variation de la charge de travail ;
- l'absence de formation pour s'adapter ou évoluer et pouvoir faire face aux contraintes de son activité et de son évolution ;
- la fréquence de l'absentéisme ;
- la variation du nombre de visites médicales à la demande du salarié auprès de la médecine du travail ;
- la variation du nombre de plaintes auprès des instances représentatives du personnel ;
- la fréquence des procédures disciplinaires ;
- les rapports annuels des médecins du travail qui devront permettre de connaître quels facteurs de risques ont été recensés dans le cadre des consultations médicales ;
- les comptes rendus des échanges avec les salariés travaillant en forfait annuel jours à l'occasion des entretiens annuels sur le fondement de l'article L. 3121-60 du code du travail ;
- les registres et les procès-verbaux des instances représentatives ;
- les procès-verbaux des réunions de droit d'expression.

## **6.11. La gestion de la plainte d'un salarié**

### **6.11.1. Procédure interne : l'enquête**

Le salarié s'estimant victime d'un harcèlement ou toute personne de l'étude informée peut déclencher une procédure interne de vérification des faits allégués afin, le cas échéant, de pouvoir les faire cesser. La mise en œuvre de cette procédure ne doit pas avoir pour but de diffuser de fausses allégations ou de porter atteinte à la réputation d'une personne.

Le salarié peut se faire assister dans toutes ses démarches par un représentant du personnel ou une personne de son choix appartenant obligatoirement à l'étude.

À la suite de l'entretien à l'initiative de l'employeur et compte tenu des éléments fournis par le salarié, l'employeur peut décider de procéder à une enquête

L'enquête menée dans un délai raisonnable comportera les investigations, y compris auprès du médecin du travail, les auditions et les confrontations utiles.

Le salarié mis en cause sera informé de la procédure mise en place par tout moyen.

Cette enquête sera menée dans la plus grande confidentialité afin de garantir le respect et la dignité de chacun. Ainsi, tout signalement s'accompagne d'une garantie d'anonymat tant à l'égard du salarié qui alerte que des personnes potentiellement concernées.

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

Le résultat de l'enquête sera notifié aux parties par l'employeur qui en tirera les conséquences compte tenu de son obligation de sécurité de résultat.

### **6.11.2. Recours à la médiation**

En cas de signalement d'une situation à risque ou de plainte de harcèlement et comme le prévoit l'article L. 1152-6 du code du travail, il est possible de recourir à la médiation.

## Présentation de la médiation

De manière générale, la médiation est définie comme une technique procédurale de solution des conflits par laquelle des personnes qu'un différend oppose tentent de parvenir à une solution en utilisant les services d'un tiers, le médiateur.

La médiation est donc un processus de résolution amiable d'un conflit dans lequel une tierce personne intervient auprès des parties pour les aider à parvenir à une solution négociée optimale, et, en tout cas, conforme à leurs intérêts respectifs, et mettant fin au litige.

La médiation peut ainsi contribuer, si elle est mise en œuvre suffisamment rapidement après un signalement, à éviter des situations de harcèlement ou de violences avérées.

## Procédure de recours

L'employeur peut proposer le recours à la médiation, comme chaque partie peut le faire.

Si les parties sont d'accord sur cette démarche, elles doivent conjointement choisir un médiateur.

## Résultat de la médiation

En cas de réussite de la médiation, le médiateur en informe les parties et l'employeur. Si des mesures sont à prendre, l'employeur en assurera la mise en œuvre si elles sont compatibles avec les intérêts de l'étude.

En cas d'échec de la médiation, l'employeur restera tenu par les dispositions relatives à son obligation de sécurité de résultat.

### **6.12 Accompagnement des salariés victimes et protection des salariés ayant relaté les situations à risques**

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 quelque 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 des études et entités entrant dans le champ de l'accord. 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 en facilitant son maintien ou son retour à son poste de travail.

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.

### **6.13 Protection du salarié : rappel des dispositions légales**

#### **6.13.1. Harcèlement moral : article L. 1152-2 du code du travail**

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.

#### 6.13.2. Harcèlement sexuel : article L. 1153-3 du code du travail

Aucun salarié ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire pour avoir témoigné des agissements de harcèlement sexuel ou pour les avoir relatés.

#### 6.13.3. Agissement sexiste : article L. 1142-2-1 du code du travail

Nul ne doit subir d'agissement sexiste, défini comme tout agissement lié au sexe d'une personne, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

### 7. Communication de l'accord

La communication auprès de l'ensemble des salariés et des études de la profession est un préalable à la bonne déclinaison de l'accord. Ainsi, chaque signataire s'engage à communiquer sur l'existence de l'accord, sur son contenu et sur les actions qui en découleront.

### 8. Suivi de l'accord

#### 8.1. Indicateurs permettant le suivi de l'accord par la CPPNI

Les sources des données sont recueillies auprès de la CARCO, de la CNHJ et de l'organisme proposant la mutuelle santé retenu par la CPPNI au titre de sa recommandation.

Parmi les indicateurs retenus :

- l'évolution du nombre de dossier en invalidité et en ITT ;
- le turn-over au niveau national pour les salariés des offices d'huissiers de justice ;
- l'évolution des prescriptions en matière de complémentaire santé.

#### 8.2. Indicateurs permettant le suivi de l'accord par les études

La CPPNI encourage les études à mettre en place un système d'évaluation des risques psychosociaux. À cette fin, il leur est rappelé que les indicateurs de dépistages liés au fonctionnement de l'entreprise peuvent être regroupés en 6 catégories, parmi lesquels chaque étude retient au moins 2 ou 3 indicateurs pertinents en fonction de leur taille et de leur activité :

- indicateurs liés au fonctionnement de l'entreprise ;
- indicateurs en santé et sécurité.

Ces indicateurs sont détaillés dans la brochure de l'INRS (février 2010 – ref : ED 6012 – dépister les risques psychosociaux – des indicateurs pour vous guider), accessible directement via le site internet.

Parmi les indicateurs préconisés une attention plus particulière peut être portée en direction des indicateurs relatifs à l'absentéisme et au turn-over, qui peuvent mettre en évidence des risques psychosociaux dans l'entreprise.

L'ensemble de ces indicateurs sont repris dans le document unique prévu à l'article 6.3.

#### 8.3. Commission de suivi de l'accord

Il est créé une commission de suivi du présent accord qui devra, au terme de la première année d'application de l'accord, parfaire la liste des indicateurs ci-dessus mentionnés et en analyser les évolutions.

La commission se réunit selon les besoins et au moins 1 fois par an.

Cette commission est composée de membres de la CPPNI, désignés pour 3 ans par les organisations syndicales signataires de la convention collective ou y ayant adhéré.

Elle est coprésidée par un représentant employeur et un représentant salarié.

Elle rend compte du résultat du suivi, 1 fois par an, à la commission mixte paritaire.

## **9. Conclusion, durée et dépôt de l'accord**

### **9.1. Entrée vigueur et durée**

Le traitement de la thématique objet de l'accord étant par nature évolutif, le présent accord est conclu pour une durée déterminée de 3 ans.

La partie la plus diligente sollicitera l'extension de l'accord auprès des services du ministère du travail.

L'entrée en vigueur de l'accord est subordonnée à son extension. Il ne produira ses effets qu'à compter du jour de la publication de l'arrêté pris pour son extension.

Les partenaires sociaux s'engagent à reprendre une négociation au cours de la 3<sup>e</sup> année. En l'absence de nouvel accord conclu à l'échéance de cette troisième année, le présent accord cessera de s'appliquer.

### **9.2. Révision**

Chaque partie signataire du présent accord peut demander la révision de tout ou partie du présent accord, selon les modalités définies ci-après.

Toute demande de révision devra être adressée par lettre recommandée avec avis de réception aux autres parties signataires et comporter l'indication des dispositions dont la révision est demandée.

Le plus rapidement possible et au plus tard dans un délai de 6 mois suivant la notification de la demande de révision répondant aux conditions indiquées ci-dessus, les parties engageront une nouvelle négociation.

Les dispositions de l'avenant portant révision se substitueront de plein droit à celles du présent accord qu'elles modifient et seront opposables aux signataires du présent accord, ainsi qu'aux bénéficiaires de cet accord, à la date de publication de l'arrêté d'extension.

Il est entendu que les dispositions du présent accord demeureront en vigueur jusqu'à l'entrée en vigueur de nouvelles dispositions et seront maintenues dans l'hypothèse où les négociations d'un nouveau texte n'aboutiraient pas.

### **9.3. Mesures spécifiques pour les entreprises de moins de 50 salariés**

Pour l'application L. 2261-23-1, les partenaires sociaux ont considéré qu'un accord portant sur les minima conventionnels applicables aux salariés de la branche n'avait pas à comporter les stipulations spécifiques mentionnées à l'article L. 2232-10-1. En effet, ceux-ci doivent s'appliquer quelle que soit la taille de l'entreprise a fortiori dans une branche composée presque exclusivement d'entreprises de moins de 50 salariés.

### **9.4. Publicité et dépôt**

Le présent accord sera notifié par le secrétariat de la CPPNI par lettre recommandée avec avis de réception à l'ensemble des organisations syndicales représentatives, signataires ou non.

À l'expiration d'un délai de 8 jours suivant la dernière notification de l'accord dans les formes mentionnées ci-dessus, le présent accord, conformément aux dispositions des articles D. 2231-2 et D. 2231-3 du code du travail, sera adressé par le secrétariat de la branche en 2 exemplaires à la direction générale du travail (DGT) : une version papier par lettre recommandée avec demande d'avis de réception et une version électronique.

Les parties conviennent d'en demander l'extension ; la partie la plus diligente procède à la demande d'extension.

Fait à Paris, le 26 juin 2018.

(Suivent les signatures.)