**Protection de la personnalité et prévention des risques psychosociaux**

Directive à l’attention des directeur·trices des EMS membres de la Fegems

Ce document ainsi que toutes les pièces jointes sont établis à l’intention exclusive des membres de la Fegems.

Toute mise en œuvre ou diffusion non autorisée en est interdite. Merci aux membres Fegems utilisateur·rices de signaler leur source.

Sommaire

1. Préambule 3
2. Les risques psychosociaux 4
3. Mesures de prévention 7
4. Autres risques psychosociaux 8
5. Conséquences sur la santé des atteintes à l’intégrité de la personnes 8
6. Prévention des facteurs de risques 9
7. Procédure de signalement 10
8. Marche à suivre pour les personnes qui s’estiment atteintes dans leur santé 12
9. Adresses utiles 13
10. Annexe 13

|  |
| --- |
| Ampoule et engrenage avec un remplissage uni= explications utiles à votre lecture, à retirer lors de la mise en œuvre de la directive. |

1. Préambule

La direction de l’établissement, conformément à sa responsabilité d’employeur, protège l’intégrité personnelle de ses collaborateur·rices (santé psychique et physique) et instaure, à tous les échelons hiérarchiques, des rapports empreints de respect. Les cadres de l’établissement se doivent également, de par leur fonction, de combattre systématiquement les comportements blessants ou humiliants (art 321e CO, art 3.6 CCT, art. 6 Ltr et 2 OLT3).

* Conformément à l’art. 3.9.2 let.d CCT, « *le·la collaborateur·rice se doit d’entretenir des relations dignes et correctes avec ses supérieur·es, ses collègues et ses subordonné·es [...].*» Cette obligation découle de son devoir de fidélité et de diligence.

La direction s’efforce d’offrir un cadre de travail empreint de respect et garant de la sécurité et de la santé des collaborateur·rices.

Dans cette perspective elle a mis en place :

* [Dispositions prises, à renseigner]

Cette directive en particulier et les mesures mises en place visent d’abord, par l’information, à prévenir et gérer les situations de travail dégradées. Elle présente également une procédure interne efficace et confidentielle pour traiter les éventuelles situations d’abus, dans le respect des droits de la personnalité de ses collaborateur·rices.

Dans cet objectif, les procédures et les sanctions qui s’imposent sont mises en place, conformément à la CCT-EMS et aux exigences légales.

* Cette directive concerne les relations entre collaborateur·rices, à l’exclusion de tous les comportements inadéquats qui proviendraient de résidant·es.

Aussi, les collaborateur·rices de l’établissement peuvent, lorsqu’ils·elles s’estiment victimes d’une atteinte à leur intégrité, s’adresser à la direction, à l’un·e des cadres ou à la personne de confiance, interne ou externe à l’établissement. Ces différent·es interlocuteur·rices dûment formé·es prendront la situation en compte et donneront les suites prévues, conformément à la procédure définie par la direction.

Cette directive, outre sa vocation préventive, a pour but de décrire les comportements incriminés, de définir le rôle de la direction, des cadres et de la personne de confiance et d’y exposer la procédure à suivre pour un·e collaborateur·rice qui s’estime victime d’une atteinte.

* Ce document devrait être validé par la commission du personnel s’il y en a une. Si non, il convient de préciser qu’il s’agit d’un document évolutif susceptible d’être amendé utilement en fonction de la pratique.

La direction et les cadres de l’établissement sont les personnes les plus à même d’identifier les dysfonctionnements et de rétablir une situation de travail adéquate. Ce sont donc les interlocuteur·rices privilégié·es des personnes qui s’estiment victimes d’une atteinte. Leur rôle est de prévenir et gérer les situations sans à priori, dans un climat de confiance.

Le·la tiers de confiance est à disposition des personnes qui ne souhaiteraient pas solliciter la direction ou ses cadres.

1. Les risques psychosociaux

Les risques psychosociaux sont des risques concernant les atteintes à la santé, comme le stress ou le mobbing, qui sont induits par l’environnement professionnel ou l’organisation du travail. Ils ont un impact sur le psychisme (harcèlement sexuel, burn out, épuisement, discrimination…).

La liste de risques définis ci-dessous n’est pas exhaustive.

Discrimination

1. On entend par discrimination des actes ou des propos avilissants, méprisants et portant préjudice à des personnes sur la base de leur origine, leur couleur de peau, leur sexe, leur religion, leur orientation sexuelle ou d’autres critères essentiels. Sont aussi considérées comme discriminatoires, toutes les railleries portant sur l’aspect physique, l’âge, la silhouette, la façon de vivre, les préférences sexuelles ou toute autre caractéristique propre à la personne visée.

Exemples de comportements ou de propos discriminatoires :

* Désavantager certains groupes (p.ex. les personnes d’une certaine origine, les mères d’enfants en bas-âge) ;
* Toujours déléguer des tâches ingrates aux mêmes personnes ou groupes de personnes ;
* Ignorer une personne appartenant à un certain groupe (p.ex. personnel chargé de transmettre le courrier aux différents services, personnel d’entretien) ;
* Les plaisanteries, les affirmations ou les remarques à caractère xénophobe ;
* Les plaisanteries à caractère sexuel ou relatives à l’orientation sexuelle ;
* Les imitations blessantes de façon de parler, de se tenir ou de marcher ;
* Des remarques scabreuses ou embarrassantes sur l’apparence physique de collègues.

Les auteur·rices de propos ou de comportements discriminatoires touchant en particulier un groupe entier de personnes, croient en général qu’ils·elles peuvent se réfugier impunément derrière des préjugés, dispositions d’esprit et opinions couramment propagées. Nous ne voulons ni ne devons les conforter dans cette façon de penser et d’agir.

**L’établissement ne tolère aucune discrimination,**

**qu’elle vise un groupe ou un individu**

Harcèlement sexuel

**Qu’entend-on par harcèlement sexuel ?**

Par harcèlement sexuel on entend tout comportement se manifestant une ou plusieurs fois par des paroles, des actes ou des gestes à connotation sexuelle, unilatéraux et non désirés. Ce comportement peut être ponctuel ou faire partie d’une série d’incidents, même s’ils s’avèrent mineurs. Aussi bien les hommes que les femmes peuvent en être victimes.

Le harcèlement sexuel peut s’exercer au travers de paroles ou d’actes à caractère sexuel ou peut être fondé sur l’appartenance à un sexe. Ces actes ne sont pas souhaités par la personne et portent atteinte à son intégrité.

### Sont considérés, par exemple, comme harcèlement sexuel ou sexiste, les comportements suivants :

* Tout contact corporel importun ;
* Le fait d'exiger des relations sexuelles ou des complaisances ;
* Toute tentative de rapprochement physique accompagnée de promesses d’avantages ou menaces, de difficultés à venir si la personne ne cède pas aux injonctions en question ;
* Le fait de montrer ou de faire passer subrepticement de la documentation à caractère pornographique ;
* Toute remarque déplacée et tout comportement importun ;
* Toute plaisanterie obscène (également par e-mail) ;
* Etc.

Tous les comportements et actes précités équivalent à l’avilissement et au mépris d’une personne. Ces actes et ces comportements sont blessants, dégradants, avilissants et, dans de nombreux cas, également dangereux puisqu’accompagnés de menaces. C’est la raison pour laquelle ils ne doivent être ni acceptés ni tolérés.

**L’établissement ne tolère aucun acte de harcèlement sexuel.**

Persécution morale / mobbing

**Qu’entend-on par persécution morale ?**

La persécution morale est l’expression de la mise à l’écart systématique et de l’avilissement voulu d’une personne pratiqués par une ou plusieurs personnes. Ce comportement hostile se répète sur une période relativement longue.

Un simple litige ou un quelconque conflit, comme ils peuvent survenir dans n’importe quelle situation sur un lieu de travail, ne peuvent être assimilés à une forme de persécution morale.

La situation devient critique à partir du moment où les conflits peuvent être ressentis comme une persécution morale par les personnes concernées et peuvent déclencher des situations de persécution.

**Cas typiques de persécution morale**

La persécution morale affecte les relations sociales, le crédit de la/les personne(s) visée(s), entrave la communication, dévalorise la qualité du travail et peut même parvenir à une dégradation de la santé de la/des personne(s) concernée(s).

Il est donc essentiel de prendre des mesures pour éviter des atteintes à la santé des personnes.

Exemples d’actes de persécution morale :

* + Toute propagation de rumeurs concernant la victime ;
  + Tout arrêt abrupt d’entretiens dès que la victime pénètre dans la pièce ;
  + Toute attribution de tâches absurdes ou largement en-dessous du niveau de qualification de la victime ;
  + Toute attribution de tâches dont il est logiquement impossible de venir à bout ou de certains travaux à effectuer sans avoir reçu de directives adéquates pour leurs exécutions ;
  + Toute médisance sur le travail et les prestations fournies par la victime ;
  + Le fait d'exclure la victime d’activités qui, si elles sont à caractère plutôt privé, se déroulent dans le cadre du travail (p. ex. la coupure de midi).

**Déroulement d’un cas de persécution morale**

On désigne par persécution morale (mobbing) un processus se déroulant sur une période relativement longue et susceptible d’entraîner l’incapacité de travailler, voire le suicide de la victime dans les cas les plus graves ! Pour être à même de stopper une escalade de cette forme larvée de violence, il est utile de connaître les différentes phases de la persécution ainsi que son déroulement. On peut alors intervenir avant qu’il ne soit trop tard.

**Phase 1** : un problème n’est pas réglé et continue à couver. Il se peut aussi qu'une mauvaise répartition des responsabilités, des devoirs ainsi que des processus peu clairs, génèrent une perte d’assurance et des angoisses. Sciemment ou non, le conflit ou les angoisses vont être projetés par une ou plusieurs personnes sur une autre personne qui devient alors la victime de cet engrenage de persécution morale. Il n’est pas rare que la victime devienne une sorte de « bouc-émissaire », solution de simplicité pour s’acquitter des conflits.

**Phase 2** : cette phase commence la plupart du temps par des offenses infligées à la victime alors qu'à ce stade, les personnes impliquées ont déjà oublié l’origine même du conflit. La victime perd peu à peu confiance et se marginalise en conséquence.

**Phase 3** : l‘engrenage est enclenché et devient un cercle vicieux. Les humiliations permanentes déstabilisent tellement la victime que son travail s’en ressent. Les victimes de persécutions morales deviennent souvent des « collaborateur·rices porteur·euses ou générateur·rices de problèmes », menacé·es de ce fait de mesures disciplinaires prévues par le droit du travail. C’est dans cette phase que la dégradation de l’état de santé de la victime se fait nettement sentir : la victime est souvent malade.

**Phase 4** : on assiste à une escalade de la violence. Dans de nombreux cas, la victime finit par perdre son emploi. Soit elle donne elle-même sa démission, soit l’employeur·e met fin au contrat de travail. Il n’est pas rare qu’un engrenage de persécution morale, par les maladies graves d’origine psychosomatique qu’il déclenche, peut compromettre la vie professionnelle de la victime.

Violences domestiques

**Qu’entend-on par violences domestiques ?**

Les violences domestiques représentent un ensemble d'actes, de paroles et/ou de comportements qui atteignent l'intégrité physique, psychique et/ou sexuelle commis par un partenaire sur l'autre. La personne qui agresse a une intention de pouvoir et de domination, la personne agressée ressent de la contrainte et du danger.

L’employé∙e peut parfois faire face à des situations de violence ou de mauvais traitements dans leur vie personnelle pouvant affecter sa présence ou ses prestations au travail.

**Rôle de l’institution**

Toute information personnelle liée à un cas de violence conjugale sera traitée de manière strictement confidentielle conformément aux lois applicables. La direction informe l’employé·e sur les mesures d’accompagnement (LAVI, AVVEC, service social de la commune d’habitation, la permanence des avocat∙es). Aucune information ne sera conservée dans le dossier d’un∙e employé∙e dans son autorisation écrite expresse.

1. Mesures de prévention

Les employeur·es organisent une formation pour sensibiliser le personnel sur les violences psychologiques, principalement le harcèlement sexuel et le harcèlement psychologique. Ils expliciteront les mécanismes existants et les démarches accessibles à toute personne s’estimant atteinte dans sa personnalité.

Les cadres recevront des formations complémentaires et plus approfondies sur les risques psychosociaux liés aux harcèlements sexuel et psychologique et aux violences conjugales.

1. Autres risques psychosociaux

Les comportements et les actes énumérés ci-dessous sont aussi des exemples de risques psychosociaux répondant aux critères précédemment définis :

* Charger une personne contre son gré d’effectuer des travaux à caractère privé ou des courses contre son gré ;
* Confier à la personne concernée des travaux non gratifiants et ne correspondant pas à son profil d’embauche ;
* « Faire valoir » des idées venant de personnes subordonnées en les faisant passer pour les siennes ;
* Menacer de licenciement selon ses humeurs ;
* Ignorer systématiquement les règles en vigueur dans l’entreprise afin de nuire à la personne en situation de dépendance ;
* Proférer des menaces pouvant aller jusqu'à l’utilisation de la violence.

1. Conséquences sur la santé des atteintes à l’intégrité de la personne

Conséquences possibles pour la victime

* La perte de confiance en soi, l’auto-dévalorisation et la recherche de la faute uniquement chez soi ;
* La démotivation ;
* Des maladies psychiques ou physiques (p.ex. dépression) ;
* Une isolation sociale affectant même la vie privée ;
* La perte de l’emploi, la personne donnant elle-même sa démission ;
* La remise en cause du choix professionnel ;
* Le suicide.

Toute situation de travail dégradée peut aboutir à des menaces existentielles pour le·la collaborateur·rice. C’est la raison pour laquelle elles doivent être immédiatement prises au sérieux et être éclaircies dans le cadre du dispositif mis en place.

Conséquences possibles pour l’équipe concernée et pour l’établissement en tant qu’employeur

* La démotivation de toutes les personnes impliquées ;
* La baisse de l'efficacité de la victime dans son travail ;
* Une mauvaise atmosphère de travail et une méfiance réciproque pouvant déboucher sur un échec du travail d’équipe ;
* Du temps perdu à cause de celui passé à s’occuper directement ou indirectement du cas en question ;
* L’affectation de l’image de marque de l’entreprise, le cas échéant de plaintes déposées contre l’établissement.

Outre la perte d’une bonne atmosphère de travail, tout cas de harcèlement ou d’abus de pouvoir peut aussi avoir des conséquences d’ordre financier pour l’employeur·e.

Conséquences possibles pour l’auteur·rice d’agissements non tolérés

Ces actes sur le lieu de travail seront sanctionnés comme suit : selon le degré de gravité du cas, il peut s’agir tout d’abord de mesures destinées à sensibiliser, à mettre en garde, d’un avertissement écrit, d’un changement de poste à un autre poste puis d’un licenciement et même de poursuites judiciaires.

1. Prévention des facteurs de risques

Dans un environnement où les rôles et les compétences sont clairement définis, où l’appréciation des performances est établie sans ambiguïté et où il existe une réflexion régulière sur l’organisation du travail et une stratégie d’information ouverte à tou·tes, les risques psychosociaux sont nettement plus réduits.

L’établissement a mis en place les mesures de prévention suivantes :

* [Mesures de prévention mises en place, à renseigner]
* À titre d’exemple :
* Mettre à disposition les informations nécessaires et des formations ;
* Mettre régulièrement à l’ordre du jour les risques psychosociaux dans les cycles de formation continue du personnel d’encadrement et dans les médias internes ;
* Veiller au niveau de compétence des points de contact ouverts aux victimes, aux supérieur·es hiérarchiques et à ceux et celles ayant besoin de conseils ;
* Imposer de façon conséquente le principe selon lequel aucune forme de discrimination ou de harcèlement ne sera autorisée ou tolérée ;
* Prendre en compte ces aspects dans le cadre de la gestion des risques de l’établissement ;
* Se questionner régulièrement sur l’organisation du travail, l’adéquation du mode de direction ;
* Surveiller les indicateurs RH tels que l’absentéisme, la fluctuation de personnel, etc.

Une atmosphère de travail imprégnée de loyauté et de respect mutuel constitue la meilleure protection contre toute forme de harcèlement et d’abus de pouvoir.

1. Procédure de signalement

La direction et les cadres

La direction et les cadres sont formé·es à la prévention et la gestion des risques psychosociaux. Leur rôle est de prévenir et gérer les situations sans a priori, dans un climat de confiance. Ce sont les personnes les plus à même à rétablir les situations de travail adéquates et donc de minimiser les risques psychosociaux.

Ils·elles peuvent être saisi·es par téléphone, courriel ou lors d’un entretien.

1. La direction établit les faits rapidement, dans le respect des droits de la personnalité du·de la collaborateur·rice et dans son intérêt (audition des personnes impliquées). Elle tente de comprendre la problématique que la personne évoque afin de trouver une issue favorable.
2. La confidentialité est respectée et la communication utilisée est adaptée à la situation.
3. La direction protège le·la collaborateur·rice qui s’estime victime d’une atteinte.
4. La direction prend les mesures requises par la situation envers l’auteur·rice (avertissement, changement de poste, licenciement, poursuites pénales, médiation en cas de conflit interpersonnel, d'analyse ergonomique en cas de problèmes liés aux processus de travail).
5. L’ensemble des éléments est consigné par écrit et le·la collaborateur·rice peut toujours se faire accompagner.

La personne de confiance

La personne de confiance a pour fonction d’offrir aux collaborateur·rices un soutien et une écoute de qualité. Elle doit également être en mesure de leur indiquer les moyens d’action ainsi que leurs conséquences, et de les accompagner dans le choix de la voie la plus adaptée. Ses compétences sont définies et le cadre de son action est bien déterminé. Idéalement, le·la collaborateur·rice devrait avoir le choix entre une personne interne ou externe à l’établissement. La personne de confiance garantit la confidentialité de l’entretien, bien que dans certains cas, la situation doive être exposée à la direction qui est l’autorité de traitement et de décision.

* Exceptionnellement, dans les cas de mise en danger, la personne de confiance peut alerter l’entreprise. Elle en informe préalablement la personne concernée. Dans l’intérêt de l’établissement, la personne de confiance peut être amenée à signaler des problématiques collectives qui nuiraient à la sécurité et à la santé des collaborateur·rices.

**Personne de confiance interne à l’établissement**

* [Coordonnées de cette personne et modalités d’intervention, à renseigner]
* La personne de confiance interne à l’établissement doit être appréciée des collaborateur·rices et être considérée comme digne de confiance, impartiale, discrète et crédible. Sa position au sein de l’établissement doit lui permettre d’être indépendante, raison pour laquelle il convient d’opter pour une personne hors hiérarchie.
* Elle est tenue à la confidentialité.
* Enfin, il convient que cette personne soit mise au bénéfice d’une formation lui permettant d’exercer cette responsabilité. Son cahier des charges doit en outre être adapté. Dans les petits à moyens établissements, le choix d’une personne à l’interne est parfois très limité. L’établissement a dès lors la possibilité de désigner une personne externe. La personne de confiance pourra par exemple être celle en charge de la protection de la santé et de la sécurité au travail au sein de l’établissement.
* Attention, le rôle de la personne de confiance consiste à écouter et orienter : il s’agit d’un soutien ponctuel qui ne saurait avoir de visée thérapeutique.
* La personne de confiance doit pouvoir s’appuyer sur un réseau de spécialistes pour tout soutien en fonction des situations. En ce sens, la personne de confiance peut aussi bien être une personne physique qu’une personne morale. Dans cette seconde hypothèse, les collaborateur·rices doivent avoir plusieurs personnes de contact.
* Pour les établissements « multi-sites », la situation est plus aisée car les personnes de confiance peuvent agir au sein des établissements dans lesquels elles ne travaillent pas.
* La manière de saisir la personne de confiance et ses modalités d'intervention doivent être connues du personnel de l’entreprise. La personne de confiance doit pouvoir être sollicitée sans passer par la hiérarchie.
* Le rôle de la personne de confiance interne doit figurer dans le cahier des charges.

**Personne de confiance externe à l’établissement**

* [Coordonnées de cette personne et modalités de saisine et d’intervention, à renseigner]
* La Fegems recommande une personne de confiance externe, nous vous invitons à vous rapprocher du Secrétariat général.
* Il existe des professionnels spécialisés et en mesure d’assurer une écoute et un accompagnement aux collaborateur·rices. Ces personnes devraient être au bénéfice d’une formation ou d’une expérience dans la gestion des situations de mobbing ou autres conflits au travail. N’étant pas intégrées dans l’établissement, leur position leur assure la distance nécessaire.
* Les coûts de son intervention sont à la charge de l’établissement.
* Chaque situation devant être traitée avec attention, la personne de confiance a comme première tâche de soutenir les personnes qui sollicitent des informations (moyens d’action internes, voies judiciaires civile et pénale), des conseils, et de déterminer avec elles la voie la mieux adaptée à leur situation.

1. Marche à suivre pour les personnes qui s’estiment atteintes dans leur santé

À partir du moment où vous considérez comme blessants des comportements ou des déclarations, veuillez le signaler immédiatement à la personne qui, selon vous, est la plus adéquate. Orientez-vous, à votre libre choix, vers les personnes suivantes :

* [Personne(s) de référence, à renseigner]
* À titre d’exemple :
* Votre responsable direct·e ;
* Un·e cadre ;
* Le service des ressources humaines ;
* La personne de confiance interne ;
* La personne de confiance externe à l’établissement ;
* La direction ;
* Les délégué·es du personnel au sein de l’établissement.

Le rôle de ces interlocuteur·rices est de prévenir et gérer les situations sans a priori, dans un climat de confiance et en toute confidentialité, et conformément aux règles spécifiques de la prévention et de la gestion des risques psychosociaux.

Ainsi, les collaborateur·rices doivent se sentir libres de s’adresser à ces personnes.

**Autres recours concrets**

Il vous est également possible de vous adresser à la Maison genevoise des médiations, aux spécialistes de la santé au travail, à la Consultation souffrance au travail de l’IST à Lausanne, au centre de consultation LAVI, à la police lorsque la situation l’exige, au Tribunal des prud’hommes, ou encore à votre médecin traitant·e. L’un de ces points de contact traitera votre requête de façon confidentielle.

**Autres pistes**

* S’il vous est impossible d’en parler, rédigez une lettre à votre direction, aux cadres ou à la personne de confiance désignée ;
* Essayez de renforcer votre confiance en vous. Recherchez un soutien moral auprès de collègues, ainsi que dans votre entourage privé ;
* Vous trouverez les noms et les adresses complètes des points de contact en annexe.

Vous pouvez bien entendu vous adresser, chaque fois que vous le souhaitez, à vos supérieur·es hiérarchiques ou à toute autre personne en qui vous avez confiance.

Les lettres anonymes qui parviennent à la direction ne seront pas traitées. Il convient donc de s’adresser à l’une des personnes signalées dans la procédure, qui traitera la situation dans le respect des droits de la personnalité.

1. Adresses utiles

* [Coordonnées de la personne de confiance interne / externe à l’établissement, à renseigner]

### **Centre LAVI Genève**

72 Boulevard Saint-Georges

1205 Genève

Tél. : 022 320 01 02

### **Maison Genevoise des Médiations**

41 rue de la Synagogue 1204 Genève

Tél. : 022 320 59 94

[info@mediation-mgem.ch](mailto:info@mediation-mgem.ch)

### **Institut universitaire romand de Santé au Travail (IST)**

Route de la Corniche 2

1066 Epalinges - Lausanne, Suisse Tél. : 021 314 74 21

### **AVVEC**

Rue de Montchoisy 46

1207 Genève - Genève, Suisse

Tél. : 022 797 10 10

### **Permanence de l’ordre des avocat∙es**

Rue Verdaine 13

1204 Genève - Genève, Suisse

Tél. : 022 310 24 11

1. Annexes

Liste des médecins du travail du canton de Genève : [lien vers le site de l’AMGE](http://www.amge.ch/medecins/medecins-du-travail/)