

## Mise en place d'une Cellule d'Écoute, de Prévention et d'Accompagnement en cas de Conflits au Travail et de Risques Psychosociaux

### – Le contexte national :

Concernant les risques psychosociaux, leur prévention et leur prise en charge dans la fonction publique d'État :

- ⇒ Articles L. 4121-1 et suivants du Code du travail ;
- ⇒ Décret n°82-453 du 28 mai 1982 relatif à l'hygiène et à la sécurité du travail ainsi qu'à la prévention médicale dans la fonction publique ;
- ⇒ Signature de l'accord-cadre du 22 octobre 2013 sur la prévention des risques psychosociaux dans la fonction publique ;
- ⇒ Circulaire du 20 mai 2014 relative à la mise en œuvre de l'accord-cadre relatif à la prévention des risques psychosociaux dans la fonction publique d'État ;
- ⇒ Circulaire du 10 avril 2015 relative à la diffusion du guide juridique d'application des dispositions du décret n°82-453 du 28 mai 1982 modifié relatif à l'hygiène et à la sécurité du travail, ainsi qu'à la prévention médicale dans la fonction publique

Concernant le harcèlement moral :

- ⇒ Article L. 1152-1 et suivants du Code du travail ;
- ⇒ Loi n°2008-496 du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations ;
- ⇒ Circulaire n°SE1 2014-1 du 4 mars 2014 relative à la lutte contre le harcèlement dans la fonction publique.

Concernant les discriminations :

- ⇒ Article 6, 6 bis, 6 quinquies de la loi n°83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires.

Concernant le handicap :

- ⇒ Article 6 sexies de la loi n°83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires.

Concernant l'égalité femmes/hommes :

- ⇒ Article 6 septies de la loi n°83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires.

### – Le contexte de l'université de Tours :

L'université de Tours a mis en place une première procédure en cas de suspicion de harcèlement moral en 2014 (CA du 17 mars 2014), puis elle a élaboré un protocole de prise en charge des situations de harcèlement, discrimination et violence (CA du 3 avril 2017 pour la procédure harcèlement étudiant, CA du 25 septembre 2017 pour la procédure harcèlement – personnels) puis CA du 8 juillet 2019) qui a conduit à la création d'une Commission d'écoute.

Depuis 2015, l'université de Tours s'est dotée d'une Cellule de Veille Sociale (CVS, article 11 des annexes aux Statuts de l'université) qui a pour objet de « prévenir les risques psychosociaux et d'accompagner les personnels en difficulté ».

L'université de Tours a diligenté un diagnostic sur les risques psychosociaux dont les résultats lui ont été consignés en avril 2019. Un plan d'actions contre les risques psychosociaux a été présenté devant le CHSCT en novembre 2019.

**– La création d'une cellule d'écoute, de prévention et d'accompagnement pour toutes les formes de conflits au travail et les risques psychosociaux :**

Après avoir fait l'expérience des dispositifs mis en place, et pour éviter les superpositions et harmoniser le travail de la Commission d'écoute issue du « Protocole harcèlement » de 2019 et de la Cellule de Veille Sociale (CVS), une cellule d'écoute, de prévention et d'accompagnement pour toutes les formes de conflits au travail est créée et remplace les deux précédentes instances. Elle n'est toutefois pas le seul outil de résolution de conflits ou de difficultés au travail à disposition des agent·e·s de l'université de Tours qui peuvent également solliciter de nombreux acteurs : le ou la responsable du service et/ou encadrant·e, le ou la Directeur·rice des Ressources Humaines, le médiateur ou la médiatrice de l'université, le ou la médecin du travail, le ou la psychologue du travail, l'assistant·e social·e, un·e assistant·e de prévention ou un·e conseiller·e de prévention, le ou la secrétaire du CHSCT lorsque les questions touchent aux collectifs de travail, les organisations syndicales. Il est rappelé que certaines situations conflictuelles ou certaines souffrances au travail peuvent ainsi être résolues par l'intervention des encadrant·e·s au plus près des personnes en souffrance.

**– Composition de la cellule d'écoute, de prévention et d'accompagnement pour toutes les formes de conflits au travail et les risques psychosociaux :**

Elle se présente sous la forme de deux cercles concentriques :

- Une cellule élargie qui, outre le traitement des situations portées à sa connaissance, a un rôle d'information, de veille et de prévention des risques psychosociaux et des conflits au travail. Elle est composée de : le ou la VP en charge des relations sociales à l'université ; un·e représentant·e de la Direction des Affaires Juridiques et du Patrimoine ; le ou la médecin du travail ; le ou la psychologue du travail ; l'assistant·e social·e des personnels ; le ou la conseiller de prévention ; le ou la Directeur·rice des Ressources Humaines ; deux représentant·e·s du personnel au CHSCT désigné·e·s pour une durée de trois ans.

La cellule élargie présente un bilan annuel de son activité devant le CHSCT : elle informe ce dernier du nombre de saisines, de leur répartition par catégories de personnels, elle expose les suites données à ces alertes, en préservant la confidentialité et l'anonymat des personnes impliquées. La cellule élargie est aussi un lieu de propositions d'actions de prévention en matière de conflits au travail et de risques psychosociaux.

- Une cellule restreinte qui a pour mission d'entendre les personnels qui saisissent la cellule. Elle est composée de 2 ou 3 personnes, issues de la cellule élargie.

Tous les membres de la cellule sont formés à l'écoute et sont tenus à une absolue confidentialité. Toute personne de la cellule qui serait concernée par un dossier doit renoncer à siéger (relation personnelle ou professionnelle de proximité, témoin, victime ou auteur présumé de faits dénoncés, etc.). Les membres de la cellule s'engagent à observer les règles de réserve,

d'objectivité et de neutralité dans le traitement des situations qui sont portées à leur connaissance. La cellule n'est pas une instance disciplinaire ; elle n'instruit pas les dossiers à charge ou à décharge, mais rassemble toutes les informations nécessaires à la compréhension des dossiers.

– **Procédure :**

- **Étape 1 :** saisine de la cellule par la personne concernée ou par une personne ressource, ou par un témoin (avec l'accord préalable de la personne), sous la forme d'un courriel adressé à [cellule-ecoute@univ-tours.fr](mailto:cellule-ecoute@univ-tours.fr). La coordination de la cellule est assurée par le ou la vice-président·e en charge des relations sociales et le ou la représentant·e de la DAJP : seules ces deux personnes ont accès à l'adresse mail dédiée. À l'occasion d'un premier contact (par téléphone, ou par mail) avec le ou la sollicitant·e, les coordinateurs évaluent si la saisine de la cellule est pertinente ou s'il convient d'orienter la personne vers une autre ressource.

- **Étape 2 :** après consultation de la cellule élargie pour définir la composition de la cellule restreinte, les coordinateurs proposent, dans un délai raisonnable, une date d'entretien à la personne concernée qui peut, si elle le souhaite, être accompagnée d'un·e collègue de son choix (collègue de confiance ou représentant·e syndical·e). En cas de situation urgente et/ou dramatique, des mesures de protection peuvent être décidées.

- **Étape 3 :** l'entretien avec la cellule restreinte donne lieu à la rédaction d'un compte rendu qui est communiqué à la personne auditionnée.

- **Étape 4 :** la cellule restreinte, en lien avec la cellule élargie, fait le choix de procéder, ou non, à de nouveaux entretiens avec des témoins et/ou des collègues concerné·e·s par la situation en question afin de disposer d'informations complémentaires. Ces personnes peuvent venir accompagnées et tous ces entretiens donnent lieu à des comptes rendus qui sont transmis à chacune des personnes auditionnées.

- **Étape 5 :** la cellule élargie est réunie pour débattre du rapport d'analyse de la situation, qui est un document confidentiel : seuls les membres de la cellule en ont connaissance. Cependant, en cas de suspicion de harcèlement moral ou de situation grave, la cellule transmet le rapport au président de l'université et au DGS pour décision (mesures conservatoires, enquête administrative, procédures disciplinaires, signalement au procureur de la République).

- **Étape 6 :** sur la base du rapport d'analyse, la cellule élargie propose des solutions qui sont soumises à la gouvernance et à l'administration de l'université, qui en informent les responsables hiérarchiques ou fonctionnels : mesures de protection, médiation, modification du cadre de travail, etc.

- **Étape 7 :** la cellule restreinte reçoit la personne qui l'a saisie afin de l'informer de ses conclusions.

– **Suivi des situations :**

La cellule propose à la personne qui l'a saisie un nouvel entretien quelques semaines ou mois après la fin de la procédure, afin de dresser un bilan des mesures adoptées, des effets constatés et ressentis.

Le bilan annuel présenté en CHSCT permet d'évaluer la situation des conflits au travail et risques psychosociaux à l'échelle de l'établissement et pourra servir d'indicateur pour la

politique sociale de l'université. Ce bilan est aussi l'occasion d'évaluer le dispositif et de le faire évoluer si nécessaire.