

Code de conduite pour la prévention des comportements indésirables

Table des matières	1
Introduction	2
1. Procédure	2
2. Politique de prévention	3
3. Conseiller confidentiel	3
4. Voie interne	4
5. Procédure à suivre en cas de violence, d'agression et de menaces	4
5.1. Plainte formelle	4
5.2. Blessures physiques	5
5.3 Soutien et enregistrement	5
6. Comité et procédure de traitement des plaintes	5
6.1. Comité	5
6.2. Tâches et compétences	5
6.3. Procédure de réclamation	5
6.4. Actions en justice	6
6.5. Enregistrement	
7. Absence de préjudice	6
8. Confidentialité	6
9. Autres questions	6
10. Liste des concepts utilisés	8

Introduction

Les comportements indésirables, tels que l'intimidation (sexuelle), l'agression (psychologique ou physique), la violence, la discrimination ou les brimades, portent atteinte à l'intégrité d'une personne. Ils lui enlèvent tout plaisir dans son travail. Dans le pire des cas, il peut même amener une personne à changer d'emploi ou la rendre inapte au travail.

La CNV ne tolère aucun comportement indésirable, de quelque manière que ce soit. De tels comportements ne correspondent pas au caractère et à l'identité de notre organisation et nous nous efforçons de les prévenir plutôt que de les sanctionner après coup.

C'est pourquoi la CNV a établi une politique spécifique en matière de comportement indésirable, qui met en œuvre des conseillers confidentiels, un comité des plaintes, une procédure d'examen des plaintes et des descriptions de la manière de traiter ce type de comportement et/ou de menaces.

Le présent code de conduite concerne toutes les formes de comportement indésirable liées au travail. Cela ne signifie pas que le comportement indésirable doit avoir eu lieu dans les locaux de la CNV. Le présent code de conduite s'applique également aux comportements indésirables observés ailleurs et dont il peut être démontré qu'ils sont liés au travail au sein de la CNV.

Nous définissons le comportement indésirable comme tout type de comportement de la part de collègues ou de tiers qui est ressenti comme une charge, un harcèlement et/ou une source de stress inutile, et qui est préjudiciable sur le plan psychologique et/ou physique. Ce protocole écrit donne à toute personne travaillant pour/avec la CNV le droit de consulter un conseiller confidentiel et/ou de déposer une plainte auprès du comité des plaintes si elle est confrontée à un comportement tel que décrit ci-dessus.

Le comité des plaintes ne traitera pas et/ou n'enquêtera pas sur les plaintes qui ont eu lieu plus d'un an avant le dépôt de la plainte. Il se réserve toutefois le droit de le faire dans des circonstances atténuantes, par exemple lorsque la victime était dans l'incapacité physique et/ou psychologique de déposer la plainte et/ou que la victime a d'abord tenté de résoudre le problème par d'autres moyens. Les employés qui ne travaillent plus pour l'organisation peuvent toujours déposer une plainte, à condition de l'avoir fait dans ce délai. Si un employé est menacé verbalement et/ou physiquement et/ou traité avec agressivité, il peut choisir de déposer un rapport de police et/ou de porter plainte, en engageant une action en justice. Dans ce cas, il est conseillé de déposer un rapport de police le plus rapidement possible.

L'expression "travailler pour/avec" a été délibérément choisie parce que ce code de conduite concerne les personnes employées par la CNV ainsi que toute autre personne qui travaille pour le compte d'un autre employeur, qui fait du bénévolat pour ou à la CNV, qui est employée comme stagiaire, qui fait du travail externalisé/temporaire/freelance, ou qui est fournisseur, etc. Ces personnes peuvent faire appel au conseiller confidentiel et/ou au comité des plaintes.

1. Procédure

La CNV, ci-après dénommée "l'employeur", considère que les comportements indésirables sont inacceptables et prend des mesures ciblées au sein de son organisation afin de prévenir et, le cas échéant, combattre les comportements indésirables.

L'employeur encourage toutes les personnes qui travaillent pour lui (y compris les stagiaires, les travailleurs temporaires, les travailleurs détachés, les fournisseurs, etc.) à contribuer activement à la prévention et à la lutte contre les comportements indésirables sur le lieu de travail.

L'employeur doit raisonnablement organiser son travail de manière à prévenir les comportements indésirables. À cette fin, l'employeur met en place une politique cohérente. Cette politique cohérente doit contenir les éléments suivants :

- L'élaboration et la mise en œuvre d'une politique de prévention.
- Une procédure en cas d'agression et de menace.
- La mise en place d'un conseiller confidentiel.
- L'élaboration et la mise en œuvre d'une procédure de réclamation.
- La mise en place d'un comité des plaintes.

2. Politique de prévention

L'employeur doit faire savoir au sein de l'organisation qu'aucun comportement indésirable ne sera toléré et que toute personne qui s'en rendrait coupable s'exposerait à des sanctions.

L'employeur publie le règlement relatif aux plaintes pour la prévention et le contrôle des comportements indésirables par le biais des canaux d'information habituels au sein de l'organisation.

3. Conseiller confidentiel

L'employeur désigne un ou plusieurs conseillers confidentiels, avec l'approbation du comité d'entreprise. Le(s) conseiller(s) confidentiel(s) doit/doivent être en mesure d'assumer à tout moment une position indépendante au sein de l'organisation du travail. Le conseiller confidentiel est chargé du premier accueil des personnes qui ont été confrontées à un comportement indésirable et qui souhaitent en parler.

Il n'a pas de mission de médiation car cela ne serait pas conforme à sa position de soutien au plaignant. Il peut toutefois demander à d'autres personnes d'assumer le rôle de médiateur, si le plaignant le souhaite.

En tout état de cause, le conseiller confidentiel doit conserver la confiance du personnel de l'organisation de travail. Le conseiller confidentiel doit être d'un abord facile et avoir de préférence une expérience dans le domaine de l'assistance individuelle. Le conseiller confidentiel est tenu à une stricte confidentialité sur tout ce qui lui a été dit à titre confidentiel. Cette obligation de confidentialité subsistera même après qu'il aura cessé d'occuper le poste de conseiller confidentiel et/ou qu'il ne sera plus employé par la CNV. Le conseiller confidentiel signe un accord de confidentialité.

Le conseiller confidentiel doit être en possession d'un certificat de conseiller confidentiel ou obtenir ce certificat en suivant un cours de formation spécifique pour conseillers confidentiels.

Le courrier adressé au conseiller confidentiel ne doit pas être ouvert par une autre personne.

Le conseiller confidentiel n'est pas responsable devant l'employeur.

Les tâches et les pouvoirs du conseiller confidentiel sont les suivants :

- Voir et/ou parler avec l'employé/la personne lésée, accompagner et soutenir l'employé/la personne lésée¹.
- Rechercher un médiateur, en concertation avec l'employé/la partie lésée.
- Aider l'employé/la partie lésée à préparer et à déposer une plainte ou entamer une procédure civile.
- Analyser les incidents, donner des conseils à leur sujet et les renvoyer à des conseillers professionnels ou à des prestataires de soins.
- Fournir au conseil d'administration, au comité d'entreprise et à d'autres personnes des conseils sollicités et non sollicités dans le domaine de la prévention des comportements indésirables.
- Établir un aperçu annuel anonyme des plaintes déposées et mettre ce rapport à la disposition de l'employeur, du comité des plaintes et du comité d'entreprise.
- Ne prendre aucune mesure sans le consentement de l'employé/la personne lésée.
- Consulter, de sa propre initiative, des experts internes et externes et leur référer l'employé/la personne lésée, le cas échéant.
- Assurer un suivi (ce qui implique de rester en contact avec la partie lésée pour vérifier si la plainte a eu des répercussions et pour évaluer si le motif de la plainte a effectivement disparu ou diminué).
- Si nécessaire, rencontrer l'employé/la partie lésée en terrain neutre et demander de remboursement des frais encourus
- Fournir aux personnes qui travaillent avec l'employeur des informations sur le poste de conseiller confidentiel et sur les politiques relatives au harcèlement sexuel.

L'employeur met à la disposition du conseiller confidentiel les moyens nécessaires pour qu'il puisse effectuer toutes les activités requises sans être dérangé, ce qui signifie : avoir accès à une salle de réunion où l'anonymat et la sécurité du plaignant sont primordiaux; disposer de suffisamment de temps pour effectuer sa tâche et ne pas être limité dans le nombre et la durée des réunions; avoir accès à un système sécurisé dans lequel les informations peuvent être stockées.

4. Voie interne

La première mesure à prendre en cas de plainte est d'en discuter et de tenter de la résoudre en interne. Cette procédure interne doit se dérouler dans l'ordre suivant :

- L'employé/la personne lésée informe la personne qui a adopté le comportement indésirable de l'existence d'un problème et tente d'en parler, en essayant de parvenir à une compréhension et résolution mutuelles. S'il n'est pas possible ou souhaitable d'avoir une conversation directe avec l'auteur du comportement indésirable, il convient de s'adresser au supérieur hiérarchique de cette personne. L'employé 'lésé' peut également choisir de s'entretenir avec le conseiller confidentiel.

¹ Cela vaut également pour les stagiaires, les intérimaires, les bénévoles, les travailleurs détachés, les fournisseurs, etc.
Code de conduite. CNV

- La personne ayant un 'comportement indésirable' s'entretient ensuite avec son supérieur hiérarchique, de préférence en présence d'un représentant des ressources humaines et/ou d'un conseiller confidentiel, afin de trouver une solution acceptable. Les deux points de vue doivent être entendus.
- Le superviseur peut suggérer une médiation s'il y voit une solution. Le superviseur conseille l'employé, en l'informant de la procédure de plainte et des protocoles du code de conduite.
- Le superviseur prend les premières mesures après la conversation, en essayant d'apaiser la partie 'lésée' et/ou de faire en sorte que le problème ne se reproduise pas. Le superviseur informe les employés concernés des mesures qui ont été prises. Il informe ensuite les cadres supérieurs de ce qui s'est passé et des mesures prises.
- Si le superviseur est à l'origine de la plainte, c'est-à-dire la personne qui a causé le préjudice, l'employé 'lésé' doit porter sa plainte au niveau hiérarchique supérieur.
- Si la partie 'lésée' n'est pas satisfaite de la décision du contrôleur, de la ligne de conduite, des résultats de l'action et/ou du moment de l'action, elle peut porter la plainte devant le Conseil.

Si la 'partie lésée' estime que la nature de sa plainte et/ou les circonstances ne lui permettent pas de prendre les mesures décrites ci-dessus, elle peut s'adresser immédiatement au comité des plaintes. Le comité des plaintes s'entretiendra avec la 'partie lésée' sur les mesures qui ont été prises jusqu'à présent, le cas échéant, et sur ce qu'elles ont permis d'obtenir. En outre, après cette procédure interne, la personne 'lésée' peut choisir de faire appel à un comité/mécanisme externe de traitement des plaintes.

5. Procédure à suivre en cas de violence, d'agression et de menaces

Tout employé qui se sent menacé par un autre travailleur/associé de la CNV, que ce soit verbalement, physiquement, par téléphone, par courriel et/ou par les réseaux sociaux, doit en parler à son supérieur hiérarchique, qui en informera les RH et le département des installations, où la situation sera discutée. Ils décideront s'il convient de signaler l'incident à la police et/ou de porter plainte.

5.1 Plainte formelle

En cas de violence (menaces, harcèlement physique ou destruction), la partie 'lésée' a la possibilité de porter plainte auprès de la police. La direction aidera l'employé à porter plainte lorsque des actes de violence ont été commis.

Afin de réduire les risques de divulgation des informations personnelles de la partie 'lésée', l'adresse et les informations de l'organisation (CNV) doivent être utilisées dans le rapport.

Si la partie 'lésée' n'est pas en mesure de se rendre au poste de police (par exemple, à l'hôpital, etc.), la direction/le superviseur prendra les mesures nécessaires (suivantes) avec la police.

En cas de blessure physique et/ou de dommage/destruction de biens d'un employé et/ou de la CNV, le superviseur/la direction portera plainte et/ou établira un rapport de police. La CNV fournira une liste et/ou une description des dommages à la partie lésée.

5.2 Dommages corporels

En cas de blessures physiques et/ou de dommages aux biens d'un employé, l'employé 'lésé' doit remplir lui-même les rapports nécessaires et en informer l'auteur de l'infraction.

L'assurance juridique de la CNV peut être utilisée pour soutenir financièrement l'employé 'lésé' dans ce processus.

5.3 Soutien et enregistrement

Tout employé qui est confronté à des menaces et qui éprouve des problèmes physiques et/ou psychologiques en raison de ces menaces peut s'adresser à son supérieur hiérarchique et/ou à son conseiller confidentiel. Ensemble, ils décideront du type d'aide/d'orientation nécessaire. Si une aide extérieure est nécessaire, l'employeur la financera.

Si l'employé décide de porter plainte, l'assistance aux victimes lui fournira un suivi. L'employé 'lésé' n'est pas obligé de bénéficier de cette assistance. L'employeur (service des installations et de la sécurité) doit tenir des registres et enregistrer chaque incident/menace, y compris les actions mises en œuvre pour y remédier, afin de protéger les employés de la CNV et d'obtenir des informations sur les types et la fréquence des incidents.

6. Comité et procédure de traitement des plaintes

6.1 Comité

La CNV fait appel à un comité des plaintes externe, à savoir le comité national des plaintes, l'institut national des conseillers confidentiels (le LIVP néerlandais). Les frais généraux sont couverts par les organisations participantes associées à la CNV. Si l'affaire devient une plainte officielle, les frais sont couverts par l'organisation incriminée.

6.2 Tâches et pouvoirs

- Examiner les plaintes reçues, les rapporter et conseiller l'employeur.
- Prodiguer des conseils, sollicités ou non, à l'employeur sur sa politique en matière de comportement indésirable.
- Recueillir des informations auprès d'autres personnes, par exemple des collègues ou des experts, qui peuvent contribuer à la fourniture d'informations pertinentes.
- Publier un rapport écrit annuel sur les activités du comité à l'intention de l'employeur, du (des) conseiller(s) confidentiel(s) et du comité d'entreprise.
- Discuter du rapport avec les personnes concernées. Le rapport ne doit pas contenir d'éléments susceptibles de porter atteinte à la vie privée des personnes.

6.3 Procédure de réclamation

Dépôt d'une plainte

La personne qui a fait l'objet d'un comportement indésirable doit, dans un premier temps, s'adresser au superviseur et/ou au conseiller confidentiel de l'organisation. Si la personne 'lésée' a des raisons de ne pas vouloir s'adresser au superviseur et/ou au conseiller confidentiel et/ou n'est

pas satisfaite du traitement de sa plainte, elle peut choisir d'entamer une enquête formelle en déposant une plainte auprès du comité des plaintes.

Les plaintes doivent être soumises par écrit au secrétaire du comité des plaintes :

Comité des plaintes.nl

À l'attention du Secrétaire

Postbus 2199

3800 CD Amersfoort

Les plaintes peuvent également être déposées en ligne à l'adresse suivante :

<https://www.klachtencommissie.nl/melding/>

Traitement de la plainte

La procédure spécifique de traitement des plaintes est décrite en détail dans le protocole LIVP. Une copie de l'avis sera fournie à la personne déposant la plainte, à l'accusé, au conseiller confidentiel et à l'employeur.

Décision de l'employeur

L'employeur prend une décision dans les quatre semaines suivant la réception de l'avis et en informe immédiatement par écrit le plaignant et l'accusé, ainsi que le conseiller confidentiel et le comité. L'employeur ne peut s'écarter de l'avis du comité des plaintes que pour des raisons impérieuses. Ces raisons impérieuses doivent alors être dûment expliquées et justifiées par écrit au plaignant et au défendeur, dans le même délai de quatre semaines.

Frais d'assistance juridique

Si, avant, pendant ou après la procédure de plainte, le plaignant et/ou l'accusé se font assister par un juriste rémunéré pour une plainte déposée dans le cadre du présent règlement, les frais y afférents seront remboursés sur la base d'une déclaration, à concurrence d'un maximum de 1 000 euros, hors TVA, pour le juriste rémunéré.

6.4 Action en justice

Dans son avis, le comité des plaintes souligne que le plaignant et/ou l'accusé peuvent engager une procédure judiciaire s'ils ne sont pas d'accord avec l'avis du comité des plaintes et/ou la décision de l'employeur.

6.5 Enregistrement

Le comité des plaintes ne transmettra aux ressources humaines que les informations (personnelles) concernant les personnes reconnues coupables d'un comportement indésirable. Le contrevenant en sera informé. L'employeur peut ainsi prendre des mesures s'il le juge nécessaire. Les informations sont conservées dans le dossier personnel ordinaire du contrevenant pendant une période supplémentaire déterminée par le comité des plaintes. L'employeur consigne toute décision dans le dossier personnel. Les pièces justificatives supplémentaires sont conservées par le comité des plaintes.

7. Absence de préjudice

Aucun employé ne sera jamais pénalisé par l'employeur pour ses activités de conseiller confidentiel.

Le dépôt d'une plainte ne doit pas avoir d'incidence négative sur la position actuelle et future du plaignant en tant qu'employé.

8. Confidentialité

Toute personne convoquée par le Comité des plaintes est tenue de se présenter, de fournir des informations et de respecter la confidentialité. Cette obligation de confidentialité s'applique également au conseiller confidentiel, aux membres du comité des plaintes, au support administratif du comité des plaintes, au directeur de l'organisation du travail et au département des ressources humaines. L'avis et la décision sont archivés dans le dossier personnel sous pli fermé. L'obligation de confidentialité ne s'éteint pas après la fin de la relation formelle d'une personne avec la CNV.

9. Autres questions

Ce règlement peut être cité comme "Protocole de gestion des comportements indésirables".

Ce protocole est publié sur Share Point.

10. Liste des concepts utilisés dans ce document

Aux fins du présent règlement, les définitions suivantes s'appliquent :

Plainte : expression écrite ou verbale du mécontentement du plaignant concernant un comportement indésirable, adressée au conseiller confidentiel, ou expression écrite du mécontentement du plaignant concernant un comportement indésirable, déposée auprès du comité des plaintes.

Plainte délibérément abusive : une plainte qui a été déclarée non fondée par le comité des plaintes et dont il a été établi, après enquête du comité des plaintes, qu'elle a été déposée dans l'intention de nuire à la personne contre laquelle la plainte est dirigée.

Plaignant : personne physique qui a déposé une plainte, à savoir :

- Un employé qui a ou a eu un contrat de travail avec CNV Vakcentrale, CNV Connectief, CNV Jongeren ou CNV Vakmensen.
- Un salarié employé par d'autres, des stagiaires et des membres de CNV Vakcentrale, CNV Onderwijs ou CNV Vakmensen qui effectuent régulièrement des travaux ou des activités pour la CNV.

Personne/partie 'lésée' : la personne qui a déposé une plainte, que ce soit

- Un employé qui a ou a eu un contrat de travail avec la Fédération syndicale CNV, CNV Connective, CNV Youth et/ou CNV Professionals.
- Un employé qui est un stagiaire ou un bénévole de la CNV et/ou qui est employé par une autre partie.

Comportement indésirable : tout comportement qui cause du stress à quelqu'un, en tant que charge de travail psychosociale (intimidation : agression et violence, discrimination

directe et indirecte, violence physique, brimades, intimidation sexuelle et autres formes d'agression (verbale)).

Stress : état qui a des conséquences physiques, psychologiques ou sociales perçues comme négatives.

Intimidation : comportement lié aux caractéristiques ou aux comportements visés par le terme 'comportement indésirable' dans le présent règlement, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne et de créer un environnement menaçant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

Harcèlement sexuel : toute forme de comportement verbal, non verbal ou physique à connotation sexuelle, qui a pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne, en particulier lorsqu'une situation menaçante, hostile, abusive, humiliante ou offensante est créée. Il s'agit de la même définition que celle de l'article 1a, paragraphe 2 de l'Awgb (loi générale néerlandaise sur l'égalité de traitement). Le harcèlement sexuel peut prendre plusieurs formes. Dans un sens non exhaustif, il peut s'agir de remarques ambiguës, d'attouchements inutiles, de voyeurisme, d'exposition d'images pornographiques au travail, mais aussi d'agressions sexuelles et de viols. La définition indique également qu'il convient d'inclure les cas pouvant impliquer un chantage sexuel, de telle sorte que les chances de promotion ou les décisions relatives aux conditions de travail dépendent des services sexuels fournis. Un tel comportement peut créer un environnement hostile ou sexuellement intimidant et blessant qui constitue une atteinte à la dignité de la personne concernée.

Agression : situation dans laquelle un employé est harcelé, menacé ou attaqué psychologiquement ou physiquement dans des circonstances qui sont directement liées à l'exécution du travail. L'agression implique des actes de violence verbale (injures, insultes) et physique (coups de pied, coups de poing, morsures, menaces avec une arme et/ou embuscade). Il peut également s'agir de violence psychologique : menaces, intimidations, pressions, menaces sur la situation familiale et dégâts matériels.

Discrimination directe : discrimination entre des personnes sur la base de la religion, des convictions, des opinions politiques, de la race, du sexe, de la nationalité, de l'orientation sexuelle ou de l'état civil. La discrimination directe fondée sur le sexe comprend également la discrimination fondée sur la grossesse, l'accouchement et la maternité.

Discrimination indirecte : discrimination fondée sur d'autres caractéristiques ou comportements que ceux mentionnés dans la discrimination directe, mais qui conduit à une discrimination directe. L'interdiction de la discrimination indirecte ne s'applique pas si cette discrimination est objectivement justifiée.

Brimades : toutes les formes de comportement intimidant à caractère structurel, par une ou plusieurs personnes, à l'encontre d'une personne ou d'un groupe de personnes qui ne peuvent se défendre contre ce comportement. Exemples de brimades : isolement social, travail désagréable ou difficile, moqueries, commérages, etc. Un élément important pour définir les brimades est la répétition (qui peut être objectivée) de ce comportement dans le temps. Les brimades ne sont donc pas un comportement ponctuel. Ce comportement se manifeste de différentes manières, mais notamment par des mots, des gestes, des actions ou des menaces. Cette liste

n'est pas exhaustive. Dans la plupart des cas, le but de l'auteur est de blesser et d'humilier intentionnellement une autre personne.

Comité des plaintes : comité qui peut être saisi d'une plainte formelle par une personne confrontée ou ayant été confrontée à un comportement indésirable, et qui traite la plainte à cet égard.

Conseiller confidentiel : fonctionnaire auquel la personne qui est ou a été confrontée à un comportement indésirable peut s'adresser afin d'obtenir des conseils et un soutien.

Accusé/délinquant : Personne physique contre laquelle une plainte a été déposée.²

1 Le Comité des plaintes peut également examiner des plaintes contre des personnes physiques qui ne sont pas employées par la CNV et qui n'ont que des contacts occasionnels avec des employés de la CNV. Dans ce cas, la commission des plaintes recommande toujours l'ouverture d'une procédure civile à l'encontre de la personne incriminée.