



# **Code de conduite - comportements indésirables**

# Code de conduite pour la prévention des comportements indésirables

---

<b>Règlement de plaintes pour la prévention des comportements indésirables</b>	3
--	---

---

## Table des matières

---

Introduction	4
1. Procédure	4
2. Politique de prévention	5
3. Conseiller confidentiel	5
4. Commission des plaintes	6
4.1 Composition	6
4.2 Tâches et pouvoirs	6
4.3 Procédure pour les plaintes	6
Traitement des plaintes par la Commission des plaintes	6
Décision de l'employeur	6
Frais d'aide juridique	6
4.4 Action en justice	7
4.5 Inscription	7
5. Aucune pénalisation	7
6. Confidentialité	7
7. Autres sujets	7
Noms des conseillers confidentiels	7
8. Glossaire	8

---



# **Règlement de Plaintes pour la prévention des comportements indésirables**

# Règlement des plaintes pour la Confédération syndicale CNV

## Introduction

Un comportement indésirable, tel que l'intimidation (sexuelle), l'agression (psychologique ou physique), la violence, la discrimination ou le harcèlement, affecte l'intégrité de la personne. Il prive la personne de son plaisir au travail. Dans le pire des cas, il peut même amener les personnes à changer de travail ou entraîner leur inaptitude au travail.

La Confédération syndicale CNV ne tolérera absolument aucun comportement indésirable, car un tel comportement ne correspond pas au caractère et à l'identité de la Confédération syndicale CNV. La Confédération syndicale CNV vise à prévenir de tels cas au lieu de les pénaliser après coup.

C'est pourquoi la Confédération syndicale CNV cherche à définir sa politique en matière des comportements indésirables, notamment en tant qu'instrument de prévention, par la mise en place d'un conseiller confidentiel, la création d'une Commission des plaintes et l'établissement d'une procédure de plainte.

Toutes les formes de comportement indésirable abordées dans ce code de conduite sont liées au travail. Ce lien entre le comportement indésirable et le travail ne signifie pas qu'il doit avoir eu lieu dans les locaux de la Confédération syndicale CNV. Ce code de conduite s'applique également aux comportements ailleurs dont on peut démontrer qu'ils sont liés au travail avec la Confédération syndicale CNV.

Une plainte peut être déposée jusqu'à trois ans après qu'un comportement indésirable se soit produit. Ce délai est délibérément choisi, car il peut s'écouler un certain temps avant que quelqu'un décide de mettre l'événement ou les événements en évidence, car il s'agit d'affaires qui peuvent avoir un impact profond sur la vie affective d'une personne. Les employés qui ont déjà quitté l'organisation peuvent également déposer une plainte dans ce délai.

Ce Règlement de plaintes donne à toute personne travaillant actuellement avec la Confédération syndicale CNV et confrontée à l'une des formes susmentionnées de comportement indésirable le droit de contacter un conseiller confidentiel et / ou de déposer une plainte auprès de la Commission des plaintes.

La notion de "travailler avec" a été délibérément choisie pour indiquer que la portée de ce Règlement n'est pas limitée aux seules personnes employées par la Confédération syndicale CNV. Ceux qui travaillent avec la Confédération syndicale CNV pour le compte d'un autre employeur, tels que les stagiaires, les employés temporaires, le personnel détaché, les fournisseurs, etc., peuvent également faire appel au conseiller confidentiel et à la Commission des plaintes.

## 1. Procédure

La Confédération syndicale CNV, ci-après dénommé «l'Employeur», considère les comportements indésirables comme étant inacceptables et prend des mesures ciblées au sein de son organisation pour prévenir et, le cas échéant, combattre les comportements indésirables.

L'Employeur favorise la participation active de tous ceux qui travaillent avec lui (y compris les stagiaires, les intérimaires, les travailleurs détachés, les fournisseurs, etc.) à la prévention et à la lutte contre les comportements indésirables au travail.

Dans la mesure du raisonnable, l'Employeur aménagera l'organisation du travail de façon à prévenir les comportements indésirables. À cet effet, l'Employeur établira une politique cohérente. Cette politique cohérente contiendra les éléments suivants:

- l'élaboration et la mise en œuvre d'une politique de prévention;
- l'élaboration et la mise en œuvre d'une procédure pour les plaintes;
- la mise en place d'un conseiller confidentiel;
- la mise en place d'une Commission des plaintes.

## 2. Politique de prévention

L'Employeur fera connaître dans l'organisation que les comportements indésirables ne seront pas tolérés et que toute personne coupable de d'un tel comportement peut entraîner des sanctions à l'encontre de la personne qui s'en rend coupable.

L'Employeur publiera le Règlement des plaintes pour la prévention et la lutte contre les comportements indésirables par la voie des moyens d'information habituels au sein de l'organisation.

## 3. Conseiller confidentiel

L'Employeur désignera un ou plusieurs conseillers confidentiels qui comptent avec l'approbation du comité d'entreprise. Le ou les conseillers confidentiels doivent à tout moment pouvoir occuper une position indépendante au sein de l'organisation de travail. Le conseiller confidentiel sera chargé de l'accueil initial des personnes qui ont dû faire face à un comportement indésirable et qui veulent en parler.

Il ou elle n'aura pas la tâche de faire de la médiation car cela ne correspondrait pas à sa fonction d'appui au plaignant. Il ou elle pourra 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 devra avoir la confiance du personnel au sein de l'organisation de travail. Le conseiller confidentiel devra être facilement accessible et de préférence avoir de l'expérience dans le domaine de la prise en charge individuelle. Le conseiller confidentiel préservera la confidentialité de tout ce qui lui a été dit à titre confidentiel. Cette obligation de confidentialité perdurera même après qu'il ou elle n'occupe plus le poste de conseiller confidentiel ou ne soit plus employé par la Confédération syndicale CNV. Le conseiller confidentiel signera ce secret.

Le conseiller confidentiel sera titulaire d'un Certificat de Conseiller Confidentiel (Certificaat Vertrouwenspersoon), ou obtiendra ce Certificat en suivant une formation spécifique pour les conseillers confidentiels.

Le courrier adressé au conseiller confidentiel ne sera ouvert par personne d'autre. Le conseiller confidentiel n'est pas responsable devant l'Employeur.

Les tâches et pouvoirs du conseiller confidentiel sont les suivants:

- accueillir, accompagner et soutenir le plaignant;
- chercher un médiateur, en consultation avec le plaignant;
- aider le plaignant à préparer et à déposer une plainte;
- analyser les incidents et donner des conseils à leur sujet
- orienter le plaignant vers des conseillers ou autres intervenants professionnels;
- fournir à la direction, 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 chaque année une synthèse anonyme des plaintes reçues et la mettre à la disposition de l'Employeur, de la Commission de plaintes et du comité d'entreprise;
- ne prendre aucune action sans le consentement du plaignant;
- consulter, de sa propre initiative, des experts internes et externes et renvoyer le plaignant à eux;
- assurer un suivi (y compris maintenir le contact avec le plaignant pour voir si la plainte ne cause pas de répercussions et pour évaluer si le motif de la plainte a effectivement disparu ou diminué après sa prise en charge);
- au besoin, convenir avec le plaignant en terrain neutre et déclarer les éventuelles dépenses engagées;
- fournir aux personnes qui travaillent avec l'Employeur des informations sur le rôle des conseillers confidentiels et sur les politiques contre le harcèlement sexuel.

L'Employeur facilitera les tâches du conseiller confidentiel de manière à ce qu'il ou elle 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 s'acquitter de sa tâche et ne pas avoir à se limiter dans le nombre et la durée des réunions; avoir accès à un système sécurisé dans lequel des informations peuvent être stockées.

## 4. Commission des plaintes

### 4.1 Composition

La Confédération syndicale CNV fait appel à un comité de plaintes externe, à savoir la Commission nationale des plaintes et les Commissions professionnelles des réclamations, des objections et des litiges, toutes de l'éducation chrétienne néerlandaise<sup>1</sup>.

### 4.2 Tâches et pouvoirs

- enquêter sur les plaintes reçues, en faire rapport et en donner des avis à l'Employeur;
- donner à l'Employeur des avis sollicités et non sollicités sur sa politique en matière de comportements indésirables;
- recueillir des renseignements auprès de tiers, par exemple des collègues ou des experts, susceptibles de fournir des informations pertinentes;
- soumettre un rapport écrit annuel sur ses activités à l'Employeur, au conseiller confidentiel et au comité d'entreprise. Le rapport ne comprendra aucun élément susceptible de porter atteinte à la vie privée des personnes.

### 4.3 Procédure pour les plaintes

#### *Dépôt des plaintes*

Toute personne confrontée à un comportement indésirable doit d'abord consulter le conseiller confidentiel de l'organisation. Si le plaignant n'est pas satisfait du traitement d'une plainte ou si le traitement n'est pas terminé dans les deux mois suivant la première notification, le plaignant peut entamer la procédure formelle en soumettant une plainte à la Commission des plaintes.

Une plainte sera soumise par écrit à: CNV Shared Service, département RH, B.P. 2475, 3500 GL Utrecht, Pays-Bas ([vc-secretariaat-p&o@CNV.nl](mailto:vc-secretariaat-p&o@CNV.nl)). Le service des RH mettra la plainte à la disposition de la Commission des plaintes mentionnée sous 4.1.

Toute plainte comportera les renseignements suivants :

- une description de l'incident;
- le nom ou les noms de la ou des personnes accusées,
- une description des démarches déjà entreprises par le plaignant,
- des copies de tout document pertinent.

La Commission ne traitera pas les plaintes anonymes. Dans des cas exceptionnels, la commission peut déroger à cette règle.

### Traitement des plaintes par la Commission des plaintes

La Commission évaluera, dans un délai de deux semaines après avoir été informé, si la plainte remplit les conditions pour qu'elle soit examinée de manière plus approfondie. Si tel est le cas, la Commission traitera la plainte et enverra une copie de la plainte et de tout autre document reçu à l'accusé.

Les réunions de la Commission des plaintes ne seront pas publiques.

Le comité appliquera la procédure contradictoire et entendra séparément d'abord le plaignant, puis l'accusé. Le plaignant et l'accusé pourront tous deux être assistés par des tiers lors de leur audience. Cette option sera mise en évidence dans les convocations.

Dans les six semaines suivant le dépôt de la plainte, la Commission adressera à l'Employeur un rapport écrit sur ses conclusions et les faits de la plainte. Le plaignant et l'accusé concernés signeront ce rapport écrit, reconnaissant ainsi qu'ils ont pris note de son contenu et qu'ils acceptent la présentation de leurs observations.

Dans son rapport écrit, la Commission indiquera si la plainte est fondée ou non et donnera son avis sur les mesures ou sanctions à prendre et / ou les actions à prendre contre des tiers. Dans des cas exceptionnels, le délai de publication du rapport écrit pourra être prolongé de quatre semaines au maximum.

Une copie du rapport et de l'avis est envoyée au plaignant, à l'accusé, au conseiller confidentiel et à l'Employeur.

### **Décision de l'Employeur**

L'Employeur prendra une décision dans les quatre semaines suivant la réception de l'avis et en informera immédiatement, par écrit, le plaignant et l'accusé, ainsi que le conseiller confidentiel et la Commission des plaintes. L'Employeur ne pourra s'écarter de l'avis de la Commission des plaintes que pour des motifs impérieux, qu'il devra, le cas échéant, dûment expliquer et justifier, par écrit, au plaignant et à l'accusé, dans le même délai de quatre semaines.

### **Frais d'aide juridique**

Si, avant, pendant ou après la procédure de plainte, le plaignant et / ou l'accusé se font assister par un expert juridique rémunéré au sujet d'une plainte déposée dans le cadre du présent Règlement, les frais qui en résultent seront remboursés sur la base de déclarations jusqu'à concurrence de 500 € nets du montant de l'aide juridique rémunérée.

### **4.4 Action en justice**

Dans son avis, la Commission des plaintes indiquera que tant le plaignant comme l'accusé peuvent engager une action en justice s'ils ne souscrivent pas à l'avis de la Commission des plaintes et / ou à la décision de l'Employeur.

### **4.5 Inscription**

Uniquement pour les personnes pour lesquelles la Commission des plaintes aura établi qu'elles se sont rendues coupables d'un comportement indésirable, la Commission transmettra les données personnelles enregistrées au directeur des ressources humaines. Cette action sera signalée à l'infracteur ou aux infracteurs impliqués. Elle a pour but de permettre à l'Employeur de prendre les mesures qui s'imposent. Les données transmises seront stockées dans le dossier de personnel de l'infracteur. Les documents sous-jacents seront conservés par la Commission des plaintes.

## **5. Aucune pénalisation**

L'Employeur ne pénalisera aucun employé pour ses activités en tant que conseiller confidentiel.

Le dépôt d'une plainte n'aura pas d'incidence négative sur la position actuelle ou future du plaignant en tant qu'employé.

## **6. Confidentialité**

Toute personne convoquée par la Commission des plaintes a l'obligation à comparaître, à fournir des informations et à respecter la confidentialité. Cette obligation de confidentialité s'applique également au conseiller confidentiel, aux membres de la Commission des plaintes, au support administratif de la Commission des plaintes, au directeur de l'organisation de travail et au département des ressources humaines. L'avis et la décision sont classés dans une enveloppe scellée dans le dossier personnel. L'obligation de confidentialité n'expire pas après la fin de la relation formelle d'une personne avec la CNV.

## **7. Autres sujets**

Le présent Règlement peut être cité sous le titre «Règlement de plaintes pour la prévention des comportements indésirables».

Le présent Règlement est publié sur l'intranet de la Confédération syndicale CNV.

### **Noms des conseillers confidentiels:**

- Jan Ridder
- Betty de Jong

Les conseillers confidentiels peuvent être contactés aux adresses électroniques suivantes : [vertrouwenspersoon@CNV.nl](mailto:vertrouwenspersoon@CNV.nl)

Chacun des deux conseillers confidentiels peut également être contacté directement:

Jan Ridder ([j.ridder@CNV.nl](mailto:j.ridder@CNV.nl)) ou bien  
Betty de Jong ([b.dejong@CNV.nl](mailto:b.dejong@CNV.nl))

## 8. Glossaire des termes utilisés dans ce document

Aux fins du présent Règlement, on entend par:

- Plainte :** expression écrite ou verbale de mécontentement du plaignant au sujet d'un comportement indésirable, adressée au conseiller confidentiel, ou expression écrite de mécontentement du plaignant au sujet d'un comportement indésirable, déposée auprès de la Commission des plaintes.
- Plainte sciemment injustifiée :** plainte qui a été déclarée sans fondement par la Commission des plaintes et dont il a été établi, après enquête de la Commission, qu'elle a été déposée dans l'intention de nuire à la personne contre laquelle la plainte est dirigée.
- Plaignant :** la personne physique qui a porté plainte, à savoir:
- Un employé qui a, ou qui a eu, un contrat de travail avec la Confédération syndicale CNV, avec CNV Onderwijs ou avec CNV Vakmensen.
  - Un employé embauché par un tiers, un stagiaire ou un membre de la Confédération syndicale CNV, de la fédération CNV Onderwijs ou de la fédération CNV Vakmensen, et qui effectue régulièrement des travaux ou des activités pour ou avec la Confédération CNV.
- Comportement indésirable :** tout comportement (intimidation, agression et violence, discrimination directe et indirecte, violence physique, harcèlement, intimidation sexuelle et autres formes d'agression (verbale ou non)) qui en tant que charge psychosociale de travail cause du stress à quiconque.
- Stress :** état ayant des conséquences physiques, psychologiques ou sociales perçues comme négatives.
- Intimidation :** une conduite qui est liée aux caractéristiques ou aux comportements mentionnés dans le présent Règlement et qui a pour but ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne et de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou injurieux.
- Harcèlement sexuel :** toute forme de comportement verbal, non verbal ou physique à connotation sexuelle qui a pour but ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne, en particulier lorsque ce comportement crée une situation intimidante, hostile, dégradante, humiliante ou injurieuse. Cette définition est identique à celle de l'article 1a, paragraphe 2 de l'Awgb (loi générale néerlandaise sur l'égalité de traitement). Le harcèlement sexuel peut prendre différentes formes. Dans une perspective non limitative, il peut s'agir de remarques ambiguës, d'attouchements inutiles, de regards indiscrets, d'images pornographiques au travail, mais aussi d'agressions sexuelles et de viols. Sont inclus dans cette définition les cas pouvant impliquer du chantage sexuel, de manière à ce que les chances de promotion ou les décisions concernant des conditions de travail dépendent de quelconques 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 impliquée.
- Agression :** situation dans laquelle un employé est harcelé, menacé ou agressé psychologiquement ou physiquement dans des circonstances directement liées à l'exécution de son travail. L'agression est un comportement de violence verbale (insulter, insulter) ou physique (donner des coups de pied, frapper, mordre, menacer avec une arme et/ou attaquer quelqu'un). Il peut également être d'ordre psychologique : menacer, intimider,



faire pression, proférer des menaces à l'égard de la famille et causer des dommages matériels.

Discrimination directe :	discrimination entre personnes fondée sur la religion, les convictions, l'opinion politique, la race, le sexe, la nationalité, l'orientation sexuelle ou 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 des caractéristiques ou des comportements autres que la discrimination directe, mais qui entraînent une discrimination directe. L'interdiction de la discrimination indirecte ne s'applique pas si cette discrimination est objectivement justifiée.
Harcèlement :	toute forme de comportement intimidant de nature structurelle, d'une ou plusieurs personnes, dirigé contre une personne ou un groupe de personnes qui ne peuvent se défendre contre ce comportement. Exemples de harcèlement : l'isolement social, le fait de rendre le travail désagréable ou difficile, les moqueries, les ragots, etc. Un élément important pour définir le harcèlement est la répétition (qui peut être objectivée) de ce comportement dans le temps. Le harcèlement n'est donc pas un comportement ponctuel. Ce comportement se manifeste de différentes manières, mais en particulier par des paroles, des gestes, des actions ou des menaces. Cette liste n'est pas exhaustive. Dans la plupart des cas, l'auteur a pour but de blesser et d'humilier intentionnellement une autre personne.
Commission des plaintes :	la commission qui peut être saisie d'une plainte formelle par toute personne qui a été ou est confrontée avec un comportement indésirable; la commission traitera cette plainte en conséquence.
Conseiller confidentiel :	le fonctionnaire auquel la personne qui est ou a été confrontée avec un comportement indésirable peut demander un soutien et des conseils.
Personne accusée :	la personne physique contre laquelle une plainte a été déposée <sup>2</sup> .

---

<sup>2</sup> La Commission des plaintes pourra également traiter les plaintes à l'encontre de personnes physiques qui ne sont pas employées de la CNV et qui n'ont que sporadiquement des contacts avec des employés de la CNV. Dans ces cas, le comité des plaintes recommandera toujours d'intenter des poursuites au civil contre l'accusé.  
Code de Conduite. CNV Internationaal. Version 14-0-1-2019