

Protection de la santé et de l'intégrité personnelle au travail

Directive visant la protection contre les risques
psychosociaux

SOMMAIRE

1 Principe	2
2 Contraintes au travail et leurs conséquences	3
2.1 Préserver la santé de toutes les collaboratrices et de tous les collaborateurs	3
2.2 Protéger l'intégrité personnelle	4
3 Responsabilité et devoir d'information	5
3.1 Responsabilité de la direction, des supérieur·e·s et des collaborateurs·trices	5
3.2 Devoir d'information	6
4 Procédure de signalement des infractions et plaintes	7
4.1 Étapes de la procédure en cas d'atteinte à l'intégrité (<i>déjà décrites dans le Code de conduite</i>)	7
4.2 Étapes de la procédure en cas de risques pour la santé	8
4.3 Soutien aux personnes touchées au cours d'une procédure	8
4.4 Sanctions	9
4.5 Abus	9
5 Prévention et diminution des risques	9
5.1 Prévention du stress au sein de l'entreprise	9
5.2 Prévention d'autres risques pour la santé et d'atteintes à l'intégrité	10
6 Renseignements	11
7 Entrée en vigueur	11

1 Principe

Manor protège la santé et l'intégrité personnelle de toutes les collaboratrices et de tous les collaborateurs et agit contre les risques liés à des facteurs opérationnels ou sociaux, tels que par ex. le stress ou le mobbing. Un stress professionnel, régulier et de longue durée, ainsi que l'atteinte à l'intégrité personnelle au travail, telle que le mobbing, le harcèlement sexuel, la discrimination et la violence constituent des risques très importants pour la santé. La directive suivante va donc permettre de réaffirmer les éléments clés suivants:

- La Direction Manor s'engage pour la protection de la santé et de l'intégrité personnelle de toutes les collaboratrices et de tous les collaborateurs
- Les tâches et les processus sont organisés de sorte à pouvoir éviter les sollicitations néfastes, tant physiques que psychiques.
- Manor prend des mesures afin d'identifier rapidement les risques pour la santé.
- L'implication de nos collaboratrices et collaborateurs dans l'évaluation de la situation au travail et dans l'élaboration des mesures nécessaires fait partie intégrante de la prévention.

La santé, la capacité de travail et la motivation de chaque collaboratrice et chaque collaborateur de Manor sont des éléments précieux et essentiels pour un management d'entreprise réussi. Il faut donc influencer positivement ces facteurs et diminuer le risque que les collaboratrices et les collaborateurs ne puissent pas exercer leur activité et qu'ils soient en arrêt de travail de longue durée.

REMARQUE:

La directive soutient donc le code de conduite de Manor (paragraphe 3)

– **Place de travail et protection de la personnalité**

Nous travaillons dans un environnement de travail sain, sûr et motivant, exempt de toute discrimination et de tout harcèlement.

2 Contraintes au travail et leurs conséquences

Être actif, cela signifie solliciter à la fois son corps et son mental. Sollicitation et effort sont donc toujours des conséquences de l'activité humaine.

Les exigences inhérentes à l'exercice d'une activité conduisent également à une sollicitation tant physique que psychique du collaborateur ou de la collaboratrice. Ce genre de sollicitations ne sont pas nocives en soi. Une sollicitation peut généralement être gérée par ses propres moyens et contrebalancée par des phases de repos. Une exigence optimale conduit à une sollicitation équilibrée et a donc un effet positif sur la santé et motivant.

Les contraintes résultent par contre d'une sollicitation excessive et permanente au travail et le cas échéant dans la sphère privée. Si la personne est dans l'impossibilité de changer, voire de stopper cette sollicitation excessive et permanente, il en résultera des surcharges néfastes qui auront un effet dommageable pour la santé et diminueront la performance au travail.

La sollicitation physique et psychique dépend essentiellement des tâches professionnelles, de l'organisation du travail, ainsi que des conditions sociales sur le lieu de travail ou dans le cadre d'une activité (*ce qu'on appelle facteurs psychosociaux*). La situation professionnelle concrète peut avoir, selon sa nature, un effet stimulant, préjudiciable ou néfaste pour la motivation et la santé des collaboratrices et des collaborateurs.

Dans cette directive et pour préciser ce qu'est une charge excessive et persistante, nous allons faire la distinction entre:

- **Atteinte à la santé et à l'intégrité** en raison de sollicitations excessives ou insuffisantes au niveau physique, psychique ou mental, stress
- **Atteinte à l'intégrité personnelle** sur le lieu de travail par du mobbing, harcèlement sexuel, discrimination et violence

Les contraintes et les surcharges persistantes peuvent également mettre en danger la santé physique et psychique. Elles peuvent mener à des maladies de l'appareil musculo-squelettique, à des troubles cardiovasculaires, voire même à de graves maladies du système immunitaire. D'autres conséquences répandues sont en outre la perte de motivation, l'insatisfaction au travail ou la baisse de performance.

2.1 Préserver la santé de toutes les collaboratrices et de tous les collaborateurs

Manor rejette toute forme d'atteinte à la santé et s'engage pour un climat de travail et un domaine d'activité favorables à la santé. Toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs ont droit à la protection de leur santé, à la sécurité au travail, ainsi qu'à l'intégrité corporelle et psychique sur leur lieu de travail.

Manor demande à toutes ses collaboratrices et tous ses collaborateurs de préserver la santé et l'intégrité de leurs collègues et de les soutenir dans leur processus de guérison. Là où les risques pour la santé ne peuvent pas complètement être évités, Manor vise une réduction des facteurs mettant la santé en danger.

Les collaboratrices et les collaborateurs qui ont le sentiment que leur santé est menacée ou affectée sont encouragés à le signaler.

Les collaboratrices et les collaborateurs sont priés d'apporter leur soutien aux personnes qui s'engagent pour un environnement de travail propice à la santé.

REMARQUE:

Manor se réfère aux informations et aux normes du SECO en matière de protection de la santé et de la personnalité

La directive inclut tous les facteurs de risques pour la santé et vise avant tout la protection contre les sollicitations excessives ou insuffisantes et le stress qui en découle. Ceux-ci sont la conséquence de facteurs défavorables, dommageables pour la santé, dus au contenu et à l'organisation du travail ou à l'environnement de travail. Quelques exemples de facteurs défavorables :

- Manque de reconnaissance ou de récompense;
- Charge de travail trop élevée en permanence ou pression continue des échéances;
- Aucune possibilité d'exprimer des plaintes;
- Manque d'influence ou peu de marge décisionnelle;
- Absence d'un descriptif clair des tâches ou manque d'initiation à une nouvelle tâche;
- Règlement simultané et urgent de plusieurs tâches
- Supérieurs, collaborateurs ou collègues non coopératifs ou peu enclins à aider;
- Insécurité de l'emploi
- Monotonie et guère de marge de manœuvre dans la tâche

Qu'est-ce que le stress ?

Le stress est un état de tension et constitue donc une sollicitation. Le stress peut alors être ressenti comme une charge si cet état se prolonge et ne peut plus être géré ou stoppé avec ses propres ressources. Pour pouvoir surmonter un état de stress, il faut pouvoir diminuer la sollicitation / la charge. Une période de repos s'avère ensuite nécessaire afin de compenser la contrainte excessive.

Dans la mesure où la charge n'est pas réduite et que l'état de stress se prolonge dans la même intensité, cela peut aboutir à des atteintes personnelles sévères (par ex. troubles du sommeil, nervosité, impossibilité de déconnecter ...), à une capacité de travail réduite, voire même à des maladies physiques et psychiques ou un burnout.

Qu'est-ce que le burnout ?

Le burnout décrit un état d'épuisement total. L'apparition d'un burnout est grandement accélérée par la combinaison de trois aspects: sollicitation excessive, grand engagement et peu de moments de récupération.

Si vous souhaitez en savoir plus, connectez-vous au eLearning "Protection contre le stress et le burnout" <https://mytraining.manor.ch/> ou faites-vous conseiller par Movis <https://www.movis.ch/fr/informations-destinees-aux-employes/>

2.2 Protéger l'intégrité personnelle

Manor exige de toutes les collaboratrices et de tous les collaborateurs qu'ils respectent les limites personnelles de leurs collègues pour ce qui a trait aux contacts entre personnes.

Manor ne tolère aucun type d'atteinte aux droits individuels de la personne. Toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs ont droit à la protection de leur intégrité personnelle au travail. Manor s'acquitte ainsi de ses obligations légales de diligence. Cette directive englobe toute forme d'atteinte à l'intégrité personnelle et aux droits individuels:

- Tout type de harcèlement (en particulier harcèlement sexuel)
- Mobbing et vexations
- Toute forme de discrimination
- Violence et menaces

Nous demandons aux collaboratrices et collaborateurs qui se sentent atteints·es dans leur intégrité personnelle de communiquer explicitement aux personnes irrespectueuses qu'ils·elles n'acceptent pas leur comportement.

Les collaboratrices et les collaborateurs sont encouragés à soutenir les personnes qui se défendent.

REMARQUE:

Vous trouverez des informations et des explications détaillées des différentes formes d'atteinte à l'intégrité dans tous les sites Manor sur l'affiche "Protection de l'intégrité personnelle", ainsi que sur www.integrity24.com.

Une sélection des informations se trouve sous les liens suivants:

- [Détection précoce de l'épuisement](#) – Eviter le burnout
- [Maternité](#) – Protection des employées
- [Ergonomie](#) au poste de travail
- [Les facteurs de risques psychosociaux au travail](#) – Pour les employées et employés
- [Harcèlement sexuel sur le lieu de travail](#) - Conseils destinés aux employées et employés
- [Mobbing et autres formes de harcèlement](#) - Protection de l'intégrité personnelle au travail

3 Responsabilité et devoir d'information

Manor prend les mesures appropriées afin d'éviter les atteintes à la santé ou à l'intégrité personnelle au travail. Les personnes dont on présume qu'elles contribuent à mettre en danger la santé des collaboratrices et des collaborateurs doivent s'attendre à des sanctions pouvant aller, selon la gravité de l'atteinte, de l'avertissement écrit jusqu'à un licenciement immédiat.

3.1 Responsabilité de la direction, des supérieur·e·s et des collaborateurs·trices

Direction de l'entreprise et supérieur·e·s hiérarchiques

La Direction informe toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs quant aux principes et aux responsabilités concernant les risques pour la santé et les atteintes à l'intégrité. Dans le cadre des informations aux collaboratrices et collaborateurs, ainsi que dans l'offre de formation et de perfectionnement, la thématique "Protection de la santé" et "Protection de l'intégrité personnelle" est régulièrement abordée.

Dans leur domaine de compétence, les supérieur·e·s portent la responsabilité d'un environnement de travail sain, sûr et motivant, ainsi que d'un climat de travail exempt de tout type de harcèlement. Ils veillent à réagir immédiatement aux indices d'atteintes à la santé et à l'intégrité. Les supérieur·e·s sont soumis à une obligation de déclaration. Les atteintes à la santé ou à l'intégrité doivent par conséquent être signalées sans délai.

Responsabilité des collaboratrices et des collaborateurs

Toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs sont tenus d'éviter tout comportement susceptible de mettre en danger la santé, la sécurité et l'intégrité d'autrui. Les collaborateurs·trices de tous niveaux se traitent mutuellement avec respect et équité et évitent les comportements pouvant porter atteinte à la dignité et à l'intégrité personnelle d'une autre personne.

Toute personne ayant été témoin d'un harcèlement est invitée à proposer son soutien à la personne concernée et à confronter l'auteur du harcèlement, sans se mettre elle-même en danger. Les collaborateurs·trices sont également tenus de concourir, par leur comportement personnel, à une ambiance de travail dépourvue de toute forme de harcèlement.

De plus, toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs sont tenus de signaler des conditions de travail comportant un risque pour la santé et de contribuer à l'amélioration de la situation si on leur en fait la demande.

Responsabilité des personnes concernées

Chaque personne réagit différemment à un harcèlement ou à une atteinte à sa propre santé. Dans une situation aiguë, il est souvent utile d'indiquer clairement que l'on se sent menacé, harcelé ou affecté. Cela peut se faire aussi bien oralement que par écrit. L'annonce sans équivoque des conséquences en l'absence d'amélioration est également légitime.

Important: Une réaction directe et immédiate n'est pas toujours possible. Les personnes concernées peuvent également réagir ultérieurement et se plaindre.

3.2 Devoir d'information

Toute violation de l'intégrité, de la santé ou d'autres dispositions de la présente directive doivent être signalées à l'une des personnes ou à l'un des points de contact suivants:

- Service de signalement www.integrity24.com (informations détaillées visibles après avoir saisi "Manor" comme raison sociale)
- Compliance Officer
- Interlocuteur·trice RH compétent
- Supérieur·e hiérarchique

Avant de signaler un cas, les collaboratrices et collaborateurs concernés peuvent également se faire conseiller discrètement et en toute confidentialité par Movis, le service externe de conseil aux collaborateurs engagé par Manor, afin de faire évaluer l'incident ou la plainte en toute neutralité et de savoir comment procéder à un signalement. Après évaluation de Movis, les collaboratrices et collaborateurs qui ne souhaitent pas signaler l'incident pour des raisons personnelles sont encouragés à le faire (même anonymement) ou alors accompagnés dans le processus de signalement. Si les séances de conseil ou les signalements en rapport avec un abus concret s'accumulent, Movis peut attirer l'attention de Manor quant à ce problème, sans citer le nom des collaboratrices et collaborateurs impliqués.

S'il y a des signes de danger aigu pour la personne concernée ou une tierce personne, le service de conseil externe informera l'interlocuteur·trice RH responsable de la collaboratrice ou du collaborateur et demandera des mesures de protection adaptées à la situation.

Ce service s'adresse également aux personnes qui ne sont pas sûres d'être elles-mêmes l'auteur de harcèlement ou à l'origine d'une mise en danger et qui souhaitent se pencher sur la question. La consultation a lieu en toute confidentialité entre la personne concernée et le conseiller de Movis.

A la différence du service de conseil externe Movis, les supérieur·e·s, l'interlocuteur·trice RH compétent ou la direction de l'entreprise ont le devoir d'intervenir en cas de soupçon d'atteinte à l'intégrité personnelle sur le lieu de travail et sont tenus d'engager des mesures appropriées pour remplir leur devoir de diligence en tant qu'employeur.

Il s'agit notamment de mesures de protection des personnes concernées, de la consultation de spécialistes pour obtenir des conseils et des informations et, le cas échéant, de l'ouverture d'une procédure de plainte ou d'enquête. La personne concernée ne peut mettre un terme aux mesures ou aux enquêtes engagées que si

elle retire l'accusation ou la plainte de son plein gré, par écrit.

Toutes les notifications sont traitées de manière strictement confidentielle, conformément aux directives Manor et aux dispositions légales. Les collaborateurs·trices qui signalent une infraction ne subissent aucune conséquence négative.

Si l'accusation portée est délibérément fausse, la personne qui dépose la plainte n'est plus soumise à la protection de la directive et doit s'attendre à des sanctions appropriées sous forme de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'à la cessation du rapport de travail.

REMARQUE:

Vous trouverez une sélection de services de conseil externes sous les liens suivants:

- Service de conseil externe pour les collaborateurs Movis: <https://www.movis.ch/fr/informations-destinees-aux-employes/>
- Bureau de conseil pour les femmes-téléphone d'urgence: <https://www.frauennottelefon.ch>
- Aide aux victimes en Suisse: <https://www.opferhilfe-schweiz.ch>
- Centres de conseil pour les apprenants (seulement en allemand et en anglais): <https://www.lilli.ch/>

Vous trouverez d'autres centres de conseil en ligne ou vous pouvez vous renseigner auprès de Movis.

4 Procédure de signalement des infractions et plaintes

Après réception d'une plainte, Manor décide des prochaines étapes et de l'organe interne responsable. Pendant toute la procédure, c'est lui qui est en charge des opérations et des autres mesures. Cet organe peut aussi exiger la participation des personnes concernées et mandater des experts.

Les personnes impliquées dans la procédure dans le cadre de leurs fonctions sont liées par le devoir de confidentialité en ce qui concerne la protection des personnes concernées vis-à-vis des personnes non impliquées.

4.1 Étapes de la procédure en cas d'atteinte à l'intégrité (déjà décrites dans le Code de conduite)

Conciliation

Manor (direction / RH / supérieurs hiérarchiques) peut mener elle-même une procédure de conciliation informelle ou faire appel à un organisme spécialisé externe (par exemple Movis - point de contact externe) s'il y a suspicion de violation de l'intégrité personnelle.

Ce n'est que si les deux personnes confirment leur participation à une procédure de conciliation que celle-ci sera engagée. Cette procédure de conciliation vise à assurer la médiation entre la personne concernée et la personne accusée et à trouver des solutions à l'amiable.

Clarification

Manor peut engager une procédure de clarification directement ou à la suite d'une tentative de conciliation

qui a échoué. L'enquête est initiée soit en interne par le département RH Manor ou déléguée à un service spécialisé externe (par exemple, Movis - point de contact externe) et ce, en fonction de l'importance et de la complexité du cas.

L'enquête comprend entre autres (liste non exhaustive):

- Audition de la (des) personne(s) qui dépose(nt) la plainte
- Audition de la (des) personne(s) accusée(s) impliquée(s),
- Recherche et interrogation de témoins éventuels
- Recherche et évaluation de preuves éventuelles
- Rédaction d'un rapport d'enquête avec recommandations de mesures appropriées à l'organe responsable
- Décision et sa documentation par l'organe responsable / mise en place
- Mise en place, par les responsables hiérarchiques, des mesures décidées

4.2 Étapes de la procédure en cas de risques pour la santé

Une procédure de clarification adaptée sera également engagée en cas de risques pour la santé et dirigée par l'organe compétent.

Clarification lors de risques signalés (appelée aussi "Détermination des dangers")

Selon le contenu du cas, Manor peut directement engager une procédure de clarification à réception de la notification. Dans ce cadre, et tout comme pour la clarification en cas d'atteintes à l'intégrité, l'enquête sera menée soit en interne – par le département RH Manor – ou déléguée à un service spécialisé externe (par exemple, Movis - point de contact externe).

L'enquête comprend entre autres (liste non exhaustive):

- Audition de la (des) personne(s) qui dépose(nt) la plainte
- Recherche et évaluation de preuves éventuelles
- Rédaction d'un rapport d'enquête avec recommandations de mesures appropriées à l'organe responsable
- Décision et sa documentation par l'organe responsable
- Mise en place, par les responsables hiérarchiques, des mesures décidées

Dans le cadre de son devoir de diligence, Manor veille à ce que des mesures appropriées, nécessaires et adaptées soient prises dans chaque cas individuel, que les risques soient jugulés ou réduits afin de protéger à l'avenir les collaboratrices et collaborateurs concernés.

4.3 Soutien aux personnes touchées au cours d'une procédure

Les instances suivantes sont à disposition pour un conseil individuel ou un soutien des personnes touchées:

- Interlocuteur·trice RH compétent
- Supérieur·e hiérarchique
- Conseil externe aux collaboratrices et collaborateurs – Movis
- Autres services spécialisés

Les options de soutien sont clarifiées et décidées au cas par cas dans toutes les procédures. Les mesures prises ont pour but d'aider les collaboratrices et collaborateurs concernés dans leurs démarches ultérieures et

de réduire le risque d'une incapacité de travail ou d'autres dangers.

4.4 Sanctions

Selon la gravité de l'incident ou de la menace, les mesures peuvent aller d'un avertissement à une réaffectation jusqu'au licenciement ou, si nécessaire, au licenciement immédiat.

Sanctions possibles pouvant s'appliquer selon le cas individuel:

- Remontrances
- Avertissement
- Réaffectation
- Licenciement (ordinaire ou sans préavis)

4.5 Abus

Toute personne accusant de mauvaise foi d'autres collaborateurs doit également s'attendre aux sanctions mentionnées.

5 Prévention et diminution des risques

5.1 Prévention du stress au sein de l'entreprise

Les mesures de prévention du stress, de tout type de risques pour la santé, ainsi que celles destinées à garantir la sécurité au travail, sont une tâche et un objectif essentiels de Manor.

Une amélioration devrait être mise en œuvre en particulier dans les domaines suivants:

- Planification du temps de travail, droit de participation des collaborateurs·trices & contrôle, charge de travail
- Organisation du contenu du travail (cela signifie: tâches pertinentes et attrayantes, possibilité d'utiliser ses compétences personnelles), les fonctions ont une responsabilité claire
- Environnement social / soutien (estime, reconnaissance, confiance, etc.)
- Identification des perspectives d'avenir, réduction de l'insécurité professionnelle

En outre, des instruments ou des mesures d'intervention sont mis en œuvre en interne pour prévenir les maladies et les arrêts de travail. Exemples:

- En cas de risque élevé d'arrêt de travail chez un collaborateur: orientation du collaborateur vers une consultation de care management (première étape d'une gestion de cas classique)
- En cas de situations individuelles problématiques: prise en charge globale par les départements RH et Health Management, participation d'autres experts et centres spécialisés, par ex. prise en charge par le centre de conseil externe Movis
- En cas d'intervention pour des équipes: mesures d'équipe pour renforcer la régénération et accompagner le développement de l'équipe à l'aide d'un processus d'identification des risques

REMARQUE:

Des informations sur les procédures de prévention externes peuvent être trouvées sous les liens suivants:

- Prévention individuelle du stress <https://stressnostress.ch/fr/le-stress-moi/>
- Prévention du stress au sein de l'entreprise <https://stressnostress.ch/fr/le-stress-en-entreprise/>
- Information sur l'analyse du stress lié à l'emploi <https://www.fws-jobstressanalysis.ch/>

Si vous identifiez chez vous ou chez d'autres collègues des premiers signes concrets d'un stress trop élevé par ex., annoncez-le sous www.integrity24.com ou faites-vous conseiller.

Vous protégerez ainsi votre santé ou celle de votre collègue.

5.2 Prévention d'autres risques pour la santé et d'atteintes à l'intégrité

Manor peut recourir à diverses mesures et sanctions pour répondre aux risques pour la santé et aux violations de l'intégrité telles que le harcèlement sexuel. Manor se réserve le droit de décider quelles mesures peuvent être mises en œuvre de manière pertinente et durable et sur quels sites. Il est toutefois très important d'appliquer des mesures préventives globales pour prévenir l'accumulation des risques pour la santé ou les atteintes à l'intégrité.

Mesures de prévention simples:

- Manor a mis en place un point de contact pour annoncer un incident, par ex. www.integrity24.com
- Les risques pour la santé et les atteintes à l'intégrité doivent être thématiques dans le travail de management
- Le matériel d'information est fourni et distribué sur demande
- Les centres de conseil externes sont également communiqués (service de conseil aux collaborateurs Movis, appels d'urgence pour les femmes, organisations de protection des victimes, office fédéral de lutte contre la discrimination, etc.)

Mesures de prévention détaillées:

- Des formations Manor de sensibilisation à ce sujet sont organisées régulièrement et pour l'ensemble du personnel (collaborateurs et dirigeants)
- Formations obligatoires pour tous les dirigeants
- Des audits internes sont effectués de sorte à contrôler le respect des dispositions légales sur la sécurité au travail et la protection de la santé, ainsi que des directives propres à Manor
- La procédure de plainte interne est réglée concrètement: les principes de procédure du service de signalement sont clairement définis. Il s'agit notamment de questions telles que la protection de la confiance et de l'anonymat, la neutralité et l'indépendance du service de signalement par rapport à toute instruction, ainsi que la documentation des plaintes. Des procédures transparentes facilitent la plainte.
- La directive sur la gestion et la prévention des risques psychosociaux sur le lieu de travail est entrée en vigueur et l'application ainsi que la vérification des accords et des règles de procédure sont garanties.

6 Renseignements

Les questions concernant le contenu de la directive peuvent être adressées à la personne de contact RH compétente. Le département RH impliquera également le département Health & Risk Management s'il s'avère nécessaire de clarifier la situation et de choisir les mesures appropriées.

7 Entrée en vigueur

Cette directive entre en vigueur le 01.02.2021. Elle s'applique pour une durée indéterminée ou jusqu'à ce qu'elle soit abrogée ou remplacée par une nouvelle directive.