

RAPPORT POLES ENQUETES INTERNES

CCUES

15 octobre 2013

Jean-François COLIN



Restitution échanges CNHSCT

Lors d'échanges en CNHSCT le 19 avril 2013 et à la suite de nombreux entretiens avec des responsables de l'entreprise, le fonctionnement des pôles enquêtes du groupe France Télécom a suscité 5 grandes catégories de questions.

- 1- Le cadre légal et réglementaire
« Quel est le cadre juridique sur lequel se fonde l'action des pôles enquêtes ? »
- 2- Le souci de transparence : information des IRP quant au rôle et à l'activité des pôles enquête
« Manque de transparence », « Volonté d'une meilleure communication sur leurs réalisations »
- 3- La méthodologie des interventions : respect des principes de loyauté et de proportionnalité
« Le formalisme des convocations », « L'accompagnement par les IRP », « Les méthodes et la durée d'entretien », « La formation des enquêteurs »
- 4- L'accès à l'information
« L'accès aux comptes rendu d'enquête », « Les procès verbaux d'audition »
- 5- La neutralité
« Qui manage le pôle enquête ? » « La matérialité des faits », « La charte de déontologie »

Le constat

- 1- Les bases juridiques de l'intervention des pôles enquêtes
- 2- Les relations entre les pôles enquêtes et la ligne hiérarchique
- 3- Les méthodes d'investigation
- 4- L'accès à l'information
- 5- La communication auprès des instances représentatives du personnel

1- Les bases juridiques de l'existence et de l'intervention des Pôles d'enquêtes

- Les fondements juridiques des pôles d'enquêtes internes ne reposent pas sur les seules lois de sécurisation financière mais sur un principe général de droit du travail : « le pouvoir de gestion et d'organisation de l'employeur » tel qu'il est admis par la jurisprudence et la doctrine.
- A plusieurs reprises, la jurisprudence a validé le recours à des enquêtes internes conduites par des services spécialisés de l'entreprise.
- Si l'employeur dispose d'un large pouvoir de décision le respect des dispositions légales, réglementaires ou conventionnelles est une des obligations fondamentales de l'employeur. Celui-ci ne peut, dans le cadre de son pouvoir de gestion et de direction ni prendre des décisions contraires à l'ordre public, ni prendre des décisions moins favorables aux salariés que ces lois et règlements.
- Aucun texte, aucune jurisprudence n'interdit à un employeur de se doter d'un service d'enquêtes internes dès lors que celui-ci intervient conformément à la loi et aux règles applicables dans l'entreprise. (Cass. Soc. 27 mai 1998, Cass Soc 23 mars 2011, Cass Soc 19 mars 2004)
- Aucun texte ne limite le champ d'intervention d'un service d'enquête interne à la seule vérification de la sincérité des comptes. Toute action susceptible d'engager la responsabilité civile et pénale de l'entreprise peut entrer dans le champ d'application du service d'enquête interne. La question n'est donc pas d'ordre juridique mais plus d'ordre organisationnel ou managérial.

2- Les relations entre les pôles d'enquêtes internes et la ligne hiérarchique

Des principes qui méritent d'être réaffirmés.

- Le guide de l'enquête établi par le Contrôle général (Direction des enquêtes France) fixe des règles claires de saisine et définit précisément son rôle qui se limite à établir la matérialité des faits, l'identification des auteurs et leur niveau d'implication.
- Les enquêteurs ne décident pas des sanctions qui pourraient être engagées, lesquelles relèvent de l'autorité hiérarchique, ni de la saisine des autorités judiciaires compétentes qui relève de la Direction Juridique.
- Le rattachement des pôles enquêtes au Contrôle Général en garantit la neutralité et l'indépendance vis à vis de la ligne hiérarchique.
- La saisine des pôles enquêtes doit revêtir un caractère exceptionnel, intervenant après que la ligne hiérarchique ait exercé ses responsabilités managériales. Les pôles enquêtes sont là pour apporter leurs compétences spécifiques et non pour combler une insuffisance de moyens humains ou managériaux.

3- Les méthodes d'investigation

Des procédures qui doivent impérativement être respectées.

- Le guide de l'enquête (version n° 8 de mars 2013) prévoit un formalisme particulier pour l'organisation des entretiens :
 - > Propositions de rendez-vous systématiquement envoyées par écrit aux salariés « plaignants » et/ou « mis en cause » (les « parties prenantes »).
 - > Propositions qui mentionnent clairement la possibilité d'être accompagné par un salarié de son choix.
 - > Des consignes rappelées en réunion le 4 mars 2013 ont apporté des nuances sur l'accompagnement des salariés.

- La possibilité de se faire accompagner lors des auditions est prévue par l'accord collectif sur les IRP du 6 mai 2010.

- La charte du pôle enquêtes appliquée par les enquêteurs met en avant le respect des personnes.

4- L'accès à l'information

- Dans un souci légitime de la protection des personnes, l'ensemble des documents établis à l'occasion de l'enquête fait l'objet de conditions de diffusion extrêmement strictes.
- Le compte rendu d'entretien est relu par le salarié qui a la faculté de le modifier. Après modifications éventuelles, le salarié est invité à signer ce compte rendu, attestant ainsi de son accord sur les échanges.
- Pendant la durée de l'enquête, les comptes rendus d'entretien ne sont pas remis aux salariés. Ils ne sont transmis qu'aux prescripteurs des enquêtes, s'ils les réclament et à condition que le salarié n'ait pas tracé expressément son refus.
- Une fois les investigations achevées, l'enquêteur rédige pour le prescripteur un rapport d'enquête. Il appartient au prescripteur de déterminer la liste de diffusion interne.
- Il nous semble dommageable qu'une certaine forme de débat contradictoire ne soit pas prévue, que le rapport ait des conséquences ou pas.

5- La communication auprès des instances représentatives du personnel

- Les pôles enquêtes internes souffrent d'une image d'opacité. De nombreuses critiques émises soulignent un manque de transparence sur leurs prérogatives et méthodes mises en place.
- Cette image est préjudiciable aux pôles enquêtes internes. Elle affecte les personnels de ces pôles dont on doit rappeler qu'ils sont des agents de France Télécom respectueux de son éthique.
- Cette image est probablement décalée au regard des grandes évolutions professionnelles connues par ce métier ces dernières années. La confusion entretenue entre l'action disciplinaire et le rôle des pôles enquêtes internes ne fait qu'accroître ce malaise.

Les préconisations

Trois axes fondamentaux ont guidé la formulation de 17 préconisations pour améliorer le fonctionnement, la lisibilité et la légitimité des pôles enquêtes.

- 1- Les pôles enquêtes sont des pôles d'expertise, ils ne se substituent en aucun cas au management de l'entreprise.
- 2- Leurs interventions s'inscrivent dans le respect des règles de droit et des règles conventionnelles.
- 3- Le respect absolu des droits de la défense doit en toutes circonstances primer.

- Groupe de propositions n°1 relatives à la saisine du pôle enquête

1.1. Veiller à ce que la ligne hiérarchique mobilise les pôles enquêtes en raison d'un strict besoin de recourir à leur expertise et à leur indépendance dans la recherche de la matérialité des faits. Prévoir une note de direction rappelant les prérogatives des pôles enquêtes qui ne se substituent en aucun cas à celles du management.

1.2. Recourir, pour ce qui concerne les saisines avec suspicion de harcèlement moral, au dispositif de traitement préventif de ces situations (1^{er} niveau) , actuellement en cours de déploiement.

1.3. En cas de suspicion de harcèlement moral - si cela s'avère adapté à la situation - ne faire intervenir les pôles enquêtes qu'au second niveau d'investigation.

- Groupe de propositions n°2 relatives au formalisme de l'invitation à l'entretien

2.1. Tout entretien avec le pôle enquête doit être précédé d'une invitation écrite sous le timbre du pôle enquête.

2.2. La mention précisant la possibilité d'être accompagné par un représentant du personnel ou un salarié doit être impérativement formalisée dans les invitations faites aux « parties prenantes ».

- Groupe de propositions n°3 relatives à la communication des informations recueillies

3.1. Le procès verbal d'audition doit pouvoir être remis à la personne auditionnée à l'issue de l'enquête et à sa demande.

3.2. Durant le déroulement de l'enquête, la personne auditionnée doit avoir la possibilité de consulter à tout moment son procès verbal d'audition qui est mis à sa disposition dans une « data-room ».

3.3. L'auteur de la saisine doit restituer au salarié visé par l'enquête le contenu du rapport en préservant l'anonymat des témoins soit pour conforter le salarié (l'enquête ne montre aucune dérive) soit pour relever ses contestations en cas de possible incrimination.

3.4. Si le rapport d'enquête ne peut être diffusé qu'à la liste des destinataires désignés par le prescripteur, une synthèse qui devra être totalement anonymisée doit permettre au prescripteur de la communiquer éventuellement plus largement sans mettre en difficulté les témoins.

- Groupe de propositions n°4 relatives aux conditions de déroulement de l'entretien

4.1. Elaboration d'un document d'information spécifique à destination des « parties prenantes » remis préalablement à l'audition.

4.2. Ce document rappelle qu'une enquête interne n'est pas un processus disciplinaire.

4.3. Ce document rappelle le but de l'entretien : établir la matérialité des faits.

4.4. Ce document informe sur les conditions de l'entretien : durée maximale, possibilité de l'interrompre à tout moment.

4.5. Ce document rappelle que les enquêteurs travaillent sur mandat d'un prescripteur (manager habilité) dont le nom et les responsabilités sont précisés au début de l'entretien.

- Groupe de propositions n°5 relatives à l'information générale sur les pôles enquêtes

4.1. Présenter l'organisation générale des pôles enquêtes internes au CCUES et au CNHSCT (rôle, guide des enquêteurs, charte du salarié auditionné, méthodes, résultats...) en tenant compte éventuellement des préconisations du présent rapport.

4.2. Présenter chaque année un bilan des « pôles enquêtes internes » devant le CNHSCT.

4.3. Rédiger une petite note d'information sur les « pôles enquêtes internes » à destination des salariés du Groupe.

En synthèse

- Les « pôles enquêtes internes » ont un rôle fondamental à jouer dans la préservation des intérêts économiques et sociaux de l'entreprise et donc de ses salariés. Personne ne souhaite remettre en cause leur existence. De tels dispositifs existent sous des formes diverses dans de nombreuses entreprises.
- Leur action permet de corriger des anomalies et des dysfonctionnements qui, tout en étant très limités (10% des enquêtes conduites mènent à une action disciplinaire), nuisent gravement à l'image de l'entreprise et donc à tous ceux - l'immense majorité - qui mettent à son service leur qualité professionnelle, leur sens de la rigueur et de la probité.
- Les pôles enquêtes ont un rôle de régulation interne au service des collectifs de travail qui doit être reconnu.
- Leur mode de fonctionnement peut être amendé, c'est une évolution normale.

merci

