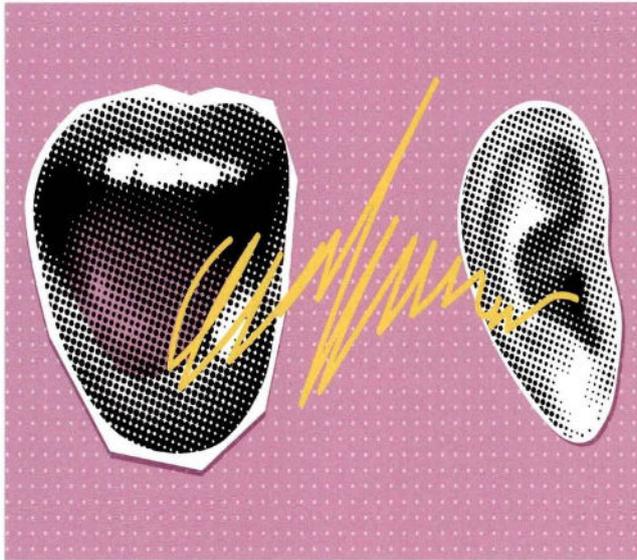




STRATÉGIE // management

FAIRE FACE À UNE ACCUSATION DE DIFFAMATION



Une accusation mensongère au travail ne doit pas être prise à la légère. Lorsqu'un titulaire est victime de diffamation, cela peut sérieusement l'atteindre mais également mettre à mal la pérennité de l'officine. Il convient donc d'agir rapidement.

PAR AUDREY FRÉEL

Les situations conflictuelles sont fréquentes au travail. Mais dans certains cas, cela peut dégénérer et aller jusqu'à la diffamation. Passible de sanctions pénales, cet acte consiste à tenir des propos mensongers qui portent atteinte à la dignité et à l'honneur d'une personne. « L'individu qui tient des propos calomnieux le fait souvent par vengeance suite à une pratique managériale mal vécue ou une promesse non respectée », explique Camy Puech, cofondateur

de Qualisocial, société qui propose des solutions pour améliorer la qualité de vie au travail des salariés. Ce dernier a été amené à accompagner de nombreux dirigeants ayant subi des accusations à tort. « Dans certains cas, l'accusateur peut aussi avoir un trouble psychique qui se manifeste par le sentiment réel d'être une victime », ajoute-t-il.

Une situation anxiogène

Lorsqu'un titulaire d'officine est accusé à tort par un collaborateur, cela peut sévèrement affecter sa santé mentale et la pérennité de l'officine. « Cette situation est très anxiogène et peut avoir des répercussions sur l'équipe – comme entraîner

des démissions ou des difficultés de recrutement – mais aussi sur les patients et les partenaires de l'officine », confirme Pascale Hauet, pharmacienne et fondatrice de Pragmatic RH, cabinet de conseil et coaching RH à destination des pharmacies. La victime présumée peut se signaler auprès des partenaires sociaux en interne ou à l'inspection du travail en externe. La personne accusatrice peut aussi déposer plainte au pénal. « Dans ce cas-là, l'employeur mis en cause sera entendu par les services de gendarmerie ou de police, ce qui n'est pas forcément une partie de plaisir », informe François Hubert, avocat associé au sein du cabinet Voltaire Avocats. Il convient donc d'agir rapidement. « Il est important d'essayer de comprendre les raisons de l'accusation et de communiquer avec l'équipe, et éventuellement avec les clients afin de reprendre le contrôle de la situation », estime Pascale Hauet.



François Hubert, avocat associé au sein du cabinet Voltaire Avocats

« L'employeur accusé à tort a la possibilité d'engager une procédure disciplinaire pouvant aller jusqu'au licenciement. »

Le rôle du médiateur

Le titulaire de la pharmacie doit également se faire accompagner. Camy Puech conseille de mettre en place un suivi psychologique de la personne mise en cause afin qu'elle puisse s'exprimer librement sur ce qu'elle traverse. « Une mise en cause, justifiée ou non, provoque systématiquement une remise en question personnelle, or il est important de garder confiance en soi dans ce type de situation », indique-t-il. Il est aussi essentiel d'acter la rupture avec la personne accusatrice. « Une mise en cause diffamatoire est un acte fort. L'individu qui le fait ne souhaite pas une conciliation. Il est donc contre-productif d'essayer d'établir un dialogue direct avec lui », relate Camy Puech. Il est plutôt conseillé de faire appel à une personne tierce, comme un médiateur. « Il est préférable qu'il y ait un témoin qui puisse constater tout échange entre le gérant et la personne accusatrice », confirme François Hubert. Si la situation s'envenime, il est opportun de se rapprocher d'un cabinet d'avocats en droit du travail qui pourra réaliser une enquête en interne pour vérifier si les accusations sont avérées. « Il faut également faire constater très rapidement par un huissier toutes les preuves relevant de la situation de calomnie (post diffamatoire sur les réseaux sociaux, SMS ou mails injurieux, etc.) avant qu'elles ne soient supprimées et les conserver précieusement », recommande Pascale Hauet.

Différentes sanctions

Lorsqu'il est avéré, un acte diffamatoire n'est pas sans conséquence juridique. « L'employeur accusé à tort a la possibilité d'engager une procédure disciplinaire pouvant aller jusqu'au licenciement », précise François Hubert. L'avocat appuie ses propos en citant plusieurs décisions

LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL, PRIORITÉ NÉGLIGÉE ?

88 % des personnes interrogées considèrent la qualité de vie au travail comme prioritaire mais seule la moitié estime que leur employeur la prend en compte. C'est le constat d'une étude Ipsos, réalisée pour le compte de Qualisocial entre le 23 et le 29 novembre 2023, sur un échantillon de 3 002 salariés. Résultat : 53 % des employés seraient désengagés. En outre, 67 % d'entre eux iraient au travail mécaniquement, voire à reculons. Pour les participants à l'étude, les aspects prioritaires de la qualité de vie en milieu professionnel sont la santé et la sécurité, ainsi que les relations et l'ambiance au travail.

de justice ayant entraîné un licenciement pour faute grave suite à des dénonciations mensongères de la part d'un salarié envers son supérieur hiérarchique. Selon la gravité de la situation, une personne victime de dénonciations calomnieuses a également la possibilité d'engager une poursuite au pénal. Différentes infractions peuvent être envisagées : la diffamation, l'injure, la dénonciation calomnieuse

3 mois

Engénéral, le délai de prescription en matière de diffamation publique et de diffamation non publique est de 3 mois. Le délai de prescription en matière de diffamation publique et de diffamation non publique à caractère raciste ou discriminatoire est de 1 an.

ou encore le harcèlement moral au travail (dans le cas où l'accusation est répétée). « Tout dépend du contexte. Il est préférable de se faire assister par un avocat pour éviter de multiplier les procédures qui pourraient ne pas aboutir », préconise François Hubert. Enfin, si le titulaire n'a pas l'obligation d'avertir l'Ordre national des pharmaciens dans ce type de situation, il peut remplir un formulaire de déclaration d'agression disponible sur leur site Internet.

Détecter les signaux d'alerte

Les situations de conflits sont souvent le fruit d'une qualité de vie au travail détériorée. « Je n'ai jamais connu de situation de diffamation qui apparaissait dans un

climat social de qualité », assure Camy Puech. Pour s'en prémunir, les titulaires d'officine doivent donc veiller à maintenir une ambiance de travail au beau fixe. « Les non-dits et les tensions sont souvent des signaux d'alerte qu'il convient de détecter pour agir au plus vite », pointe Camy Puech. Cela passe notamment par de l'écoute et de la communication. « Je conseille aux titulaires de réaliser des points de suivi réguliers en tête-à-tête (15 à 20 minutes), toutes les six semaines par exemple, avec chaque membre de son équipe pour savoir comment ils vont et quelles sont leurs attentes, ce qui est très différent du fait de voir son collaborateur entre deux clients », suggère Pascale Hauet. Cela permet d'apprendre à mieux

se connaître, renforcer la confiance mutuelle avec chaque salarié, déceler une éventuelle difficulté et essayer d'y remédier. « Tous les jours, il faut faire vivre les règles et les valeurs de l'officine ainsi que les sanctions en cas de non-respect », souligne

Pascale Hauet. Comme dit le proverbe : mieux vaut prévenir que guérir.

12 000 euros

C'est le montant de l'amende qu'un auteur de diffamation publique peut encourir, selon l'article 32 de la loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse.

