



## **DIALOGUE SOCIAL EUROPÉEN : LIGNES DIRECTRICES MULTISÉCTORIELLES SUR LA VIOLENCE DE TIERS ET LE HARCÈLEMENT AU TRAVAIL**

**FSESP, UNI europa, ETUCE, HOSPEEM, CCRE, EFEE, EuroCommerce, CoESS**

### **(I) INTRODUCTION**

1. Les présentes Lignes directrices ont pour but d'assurer que chaque lieu de travail dispose d'une politique axée sur les résultats pour faire face à la violence de tiers. Elles stipulent les mesures pratiques que les employeurs, les salariés et leurs représentants/syndicats peuvent prendre pour limiter, prévenir et atténuer les problèmes de cette nature. Issues des bonnes pratiques de nos secteurs, ces mesures peuvent être complétées par des dispositions plus précises et/ou supplémentaires.
  
2. Les législations européennes et nationales fixent des obligations en matière de santé et de sécurité aux employeurs et aux salariés. Bien que l'obligation d'assurer la santé et la sécurité des salariés dans tous les aspects de leur vie professionnelle relève de l'employeur<sup>1</sup>, le salarié doit lui aussi veiller, dans la mesure du possible, à sa santé et à sa sécurité personnelles, ainsi qu'à celles des personnes avec lesquelles son travail le met en contact, conformément à sa formation et aux instructions fournies par son employeur. Les employeurs ont également l'obligation de consulter les salariés et/ou leurs représentants et de les autoriser à s'exprimer sur toutes les questions relatives à la santé et à la sécurité au travail. Cette disposition découle de la constatation que, dans la pratique, une approche conjointe de la santé et de la sécurité donne de meilleurs résultats.
  
3. L'impact de la violence de tiers sur les salariés préoccupe de plus en plus les partenaires sociaux signataires des secteurs des administrations locales et régionales, de la santé, du commerce, de la sécurité privée et de l'éducation<sup>2</sup>, parce que cette violence, outre ses effets destructeurs sur la santé et la dignité des personnes, a des conséquences

---

<sup>1</sup>Le droit européen comprend les directives suivantes :

Directive 89/391/CEE concernant la mise en œuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail. L'article 5 (3) stipule : « *Les obligations des travailleurs dans le domaine de la sécurité et de la santé au travail n'affectent pas le principe de la responsabilité de l'employeur.* »

Directive 2000/43/CE du 29 juin 2000 relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre les personnes sans distinction de race ou d'origine ethnique

Directive 2000/78/CE du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail

Directive 2002/73/CE du 23 septembre 2002 modifiant la directive 76/207/CEE relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre hommes et femmes en ce qui concerne l'accès à l'emploi, à la formation et à la promotion professionnelles, et les conditions de travail

<sup>2</sup> Voir annexe.

économiques concrètes (absentéisme, baisse de moral et rotation du personnel). Parce qu'elle peut également engendrer un environnement insécurisant voire dans certains cas, effrayant, pour le public et les utilisateurs des services, la violence de tiers exerce un impact négatif sur la société en général.

4. La violence de tiers et le harcèlement au travail peuvent prendre de multiples formes, par exemple :
  - a) ils peuvent être physiques, psychologiques, verbaux et/ou sexuels ;
  - b) il peut s'agir d'incidents exceptionnels ou de schémas de comportement systématiques émanant d'une personne ou d'un groupe d'individus ;
  - c) ils peuvent découler d'actions ou de comportements de clients, de patients, d'utilisateurs des services, d'élèves ou de parents, de membres du public ou encore du prestataire de service ;
  - d) ils peuvent aller de l'incivilité à des menaces graves et à une agression physique ;
  - e) ils peuvent avoir pour cause des problèmes de santé mentale et/ou des motivations émotionnelles, une antipathie, des préjugés liés au sexe, à l'origine raciale/ethnique, à la religion et aux convictions, au handicap, à l'âge, aux préférences sexuelles ou à l'image corporelle ;
  - f) il peut s'agir d'infractions criminelles organisées ou opportunistes visant le salarié et sa réputation ou les biens de l'employeur ou d'un client et nécessitant l'intervention des autorités publiques ;
  - g) ils sont susceptible d'atteindre profondément la personnalité, la dignité et l'intégrité de leurs victimes ;
  - h) ils se manifestent sur le lieu de travail, en public ou en privé, et ont trait au travail ;
  - i) ils peuvent se manifester par l'intermédiaire d'un large éventail de technologies de l'information et de la communication (TIC) ; on parle alors de « cyber-harcèlement ».
5. La violence de tiers se distingue suffisamment de la violence et du harcèlement (entre collègues) au travail et présente des conséquences suffisamment lourdes en termes de santé et de sécurité des salariés et d'impact économique pour justifier une approche spécifique.
6. Bien que la violence de tiers diffère selon les métiers, les lieux de travail, les secteurs et les organisations, les principaux éléments de bonnes pratiques et les mesures à prendre pour s'y attaquer sont communs à tous les environnements professionnels, à savoir : partenariat, définitions claires, évaluation du risque à des fins préventives, sensibilisation, formation, système clair de signalement et de suivi et évaluation adéquate.
7. Les résultats d'une étude sur la violence de tiers menée par les employeurs et les syndicats, des études de cas et des conclusions communes ont été présentés à l'occasion de deux conférences majeures organisées à Bruxelles le 14 mars 2008 et le 22 octobre 2009 par les partenaires sociaux multisectoriels, avec le soutien de la Commission européenne. Les présentes Lignes directrices s'appuient sur ces initiatives. Elles complètent l'accord-cadre multisectoriel sur le harcèlement et la violence au travail du 26 avril 2007.

8. Les modalités d'organisation et de prestation des différents services dépendent de la situation nationale, régionale et locale. Si les partenaires sociaux appliquent déjà les préconisations des présentes Lignes directrices, il leur suffira de rapporter les progrès accomplis.
9. Les partenaires sociaux multisectoriels reconnaissent que les employeurs et les salariés ont des obligations professionnelles, éthiques et juridiques mutuelles et envers les tiers.

## **(II) BUT**

1. Les présentes Lignes directrices ont pour but de soutenir les actions menées par les employeurs, les salariés et leurs représentants/syndicats afin de prévenir, de réduire et d'atténuer la violence de tiers et ses conséquences.
2. Les partenaires sociaux multisectoriels conviennent que des mesures pratiques de prévention et de gestion du harcèlement et/ou de la violence de tiers au travail restent à mettre en place dans de nombreuses entreprises et organisations. Ces mesures devraient :
  - a) sensibiliser les employeurs, les salariés, leurs représentants et des organismes publics (par exemple, agences de santé et de sécurité, police, etc.) à la question de la violence de tiers afin qu'ils la comprennent mieux ;
  - b) exprimer clairement la volonté des partenaires sociaux de collaborer et d'échanger leur expérience et leurs bonnes pratiques afin de s'aider mutuellement à prévenir et à gérer les problèmes de harcèlement et/ou de violence de tiers dans le but d'en réduire l'impact sur la santé et le bien-être des salariés, le nombre des congés maladie et la productivité ;
  - c) fournir aux employeurs, aux salariés et à leurs représentants à tous les niveaux des lignes directrices permettant d'identifier, de prévenir, de gérer et de résoudre les problèmes de harcèlement et de violence de tiers au travail.

## **(III) MESURES D'IDENTIFICATION, DE PRÉVENTION, DE RÉDUCTION ET D'ATTÉNUATION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE DE TIERS AU TRAVAIL**

1. Sensibiliser les employeurs, les salariés et les utilisateurs des services au harcèlement et/ou à la violence de tiers, mais aussi former et conseiller de manière adéquate les cadres et les employés, peut limiter les risques de harcèlement ou de violence de tiers.
2. Les initiatives de lutte contre la violence les plus réussies se caractérisent par la participation en amont des partenaires sociaux et par une approche « holistique », c'est-à-dire abordant tous les aspects, de la sensibilisation à la prévention et à la formation, en passant par les méthodes de signalement, le soutien aux victimes, l'évaluation et l'amélioration permanente.
3. Les employeurs doivent disposer d'un cadre clair de prévention et de gestion du harcèlement et de la violence de tiers et l'intégrer à leurs politiques générales de santé et de sécurité. Ils doivent élaborer ces politiques en consultation avec les salariés et leurs représentants, conformément à la législation nationale, aux conventions collectives et/ou aux pratiques locales. Les évaluations de risques pour la santé et la sécurité au travail en

général et dans les différents postes en particulier doivent comprendre une évaluation des risques posés par des tiers axée sur l'action.

4. Les multiples facettes de la violence de tiers requièrent d'adapter les politiques à chaque environnement professionnel. Leur révision régulière, visant à prendre en compte l'expérience et les développements de la législation, de la technologie, etc., en ce domaine, constitue une bonne pratique à adopter. Au fil du temps, les études, l'expérience et les progrès technologiques devraient aboutir à de meilleures solutions que celles existant aujourd'hui.
5. Un cadre de politique approprié pour les employeurs devrait comprendre les éléments suivants :
  - a) information et consultation permanentes des cadres, des salariés et de leurs représentants/syndicats à tous les stades ;
  - b) définition claire de la violence de tiers et du harcèlement, illustrée par des exemples de leurs différentes manifestations ;
  - c) information adéquate des clients, des bénéficiaires, des utilisateurs des services, des membres du public, des élèves, des parents et/ou des patients, soulignant que le harcèlement et la violence envers les salariés ne seront pas tolérés et qu'ils donneront lieu à des actions en justice ;
  - d) politique fondée sur l'évaluation des risques en fonction des différents métiers, lieux et pratiques professionnelles, permettant d'identifier les problèmes potentiels et de concevoir des réponses et des pratiques adaptées, par exemple :
    - ✓ gestion des attentes grâce à des informations claires sur la nature et le niveau de service que peuvent escompter les clients, les utilisateurs des services, les élèves et les parents ; mise à disposition de procédures permettant aux tiers d'exprimer leur mécontentement et d'enquêter sur ces plaintes ;
    - ✓ intégration de la sécurité à la conception du lieu de travail ;
    - ✓ mise à disposition « d'outils » adéquats pour protéger les salariés, par exemple, canaux de communication, surveillance, mesures de sécurité, etc. ;
    - ✓ accords de coopération avec les autorités publiques pertinentes telles que la police, la justice, les services sociaux et les inspections ;
  - e) formation adéquate de l'encadrement et des employés aux consignes générales de sécurité relatives à leurs tâches et à l'environnement professionnel, pouvant porter sur des compétences spécifiques telles que les techniques permettant d'éviter ou de gérer les conflits ;
  - f) procédure de surveillance et d'enquête en cas d'allégations de harcèlement et/ou de violence de tiers et information des victimes de l'avancement des investigations et des mesures pertinentes prises ;
  - g) politiques claires sur le soutien à dispenser aux salariés victimes de harcèlement et/ou de violence de tiers, pouvant inclure, en fonction de la situation, un soutien médical (dont psychologique), juridique, pratique et/ou financier (par exemple, une couverture supplémentaire allant au-delà des obligations réglementaires) ;
  - h) obligation claire pour les salariés de signaler les incidents et description des mesures prises pour les protéger contre d'éventuelles représailles, ainsi que de la marche à suivre pour informer d'autres autorités publiques, par exemple la police, les agences

de santé et de sécurité, etc., dans le respect des pratiques et des procédures nationales ;

- i) politiques claires sur les situations justifiant le dépôt de plaintes, le signalement d'un délit ou la fourniture d'informations sur des auteurs de violence de tiers à d'autres employeurs et autorités publiques, dans le respect de l'intégrité des personnes, de la confidentialité, des obligations légales et des principes de protection des données ;
  - j) procédure transparente et efficace de consignation des faits et des chiffres, ainsi que de surveillance et de suivi des politiques mises en place ;
  - k) mesures assurant que la politique est bien connue et comprise par l'encadrement, les employés et les tiers.
6. À cet égard, les partenaires sociaux multisectoriels soulignent l'importance de joindre leurs forces à celles d'autres partenaires nationaux ou locaux adéquats afin de disposer de politiques cohérentes d'identification et de prévention de la violence et du harcèlement.

#### **(IV) MISE EN ŒUVRE ET ÉTAPES SUIVANTES**

La mise en œuvre et le suivi des Lignes directrices comporteront trois phases.

##### **Phase 1 - Engagement et diffusion**

Les partenaires sociaux signataires diffuseront les Lignes directrices et prendront des mesures pour évaluer et traiter le problème du harcèlement et de la violence de tiers à l'aide du cadre de politique mentionné à la section 3 ci-dessus.

- ✓ Ils demanderont ensemble à la Commission européenne de soutenir un projet de diffusion et de promotion des Lignes directrices, y compris par le biais d'ateliers à organiser avant la fin 2011 ;
- ✓ Ils mèneront des actions communes et/ou séparées de promotion des Lignes directrices dans les États membres à tous les niveaux adéquats et en tenant compte des pratiques nationales. Vu l'intérêt du sujet, les partenaires sociaux transmettront également le présent document à tous les acteurs européens et nationaux pertinents. Ils inviteront aussi leurs membres n'appartenant pas à l'UE à utiliser les lignes directrices ;

##### **Phase 2 - Sensibilisation**

Les partenaires sociaux nationaux attireront l'attention sur la question du harcèlement et de la violence de tiers et élaboreront et échangeront les bonnes pratiques en la matière au sein de leurs secteurs. Pour ce faire, ils se serviront de tous les moyens appropriés à l'état actuel des connaissances et de l'expérience du phénomène de la violence de tiers dans l'État membre et/ou le secteur concerné, tiendront compte des travaux déjà effectués dans ce domaine et envisageront éventuellement :

- ✓ de nouvelles études ;
- ✓ des publications ;
- ✓ des conférences entre parties intéressées dans le but d'échanger leurs bonnes pratiques et/ou de trouver des solutions.

### **Phase 3 - Surveillance et suivi**

Les partenaires sociaux signataires :

- ✓ remettront un rapport d'avancement à leurs comités de dialogue social sectoriel respectifs en 2012 et confieront aux comités de dialogue social européens de leurs secteurs respectifs la rédaction d'un rapport conjoint ;
- ✓ les partenaires sociaux tiendront compte des présentes Lignes directrices dans la préparation du prochain programme de travail sur le dialogue social de l'UE ;
- ✓ des réunions de suivi multisectorielles seront organisées si nécessaire et une évaluation commune finale aura lieu en 2013.

U:\09 - LRG\Sectoral social dialogue LRG\multisectoral initiative on violence\guidelines