



EUPAE | European Public Administration Employers



EFEE Education Employers



Hotrec Hospitality Europe

It's not part of the job

Partenaires sociaux européens multisectoriels

LIGNES DIRECTRICES

pour prévenir et combattre la violence et le harcèlement de tiers au travail

MISE À JOUR (2025)



I.

***Contexte,
objectifs,
définitions,
principes***

1. Nous, partenaires sociaux signataires de ces lignes directrices révisées pour les secteurs des collectivités locales et régionales, des administrations centrales, de l'éducation, des hôpitaux et des soins de santé et des hôtels, restaurants et cafés, affirmons que la violence et le harcèlement de tiers (ci-après VHT) au travail sont inacceptables. Ils ont de graves conséquences sur la santé, la dignité et la confiance des travailleurs. Ils nuisent également à l'environnement de travail, au moral du personnel, à l'attractivité des emplois et à la fidélisation des travailleurs. Ils compromettent la qualité du travail et, en fin de compte, la qualité des services publics, privés et à but non lucratif fournis. Ils peuvent également créer un environnement insécurisant pour le public et les utilisateurs des services et, par conséquent, avoir un important impact social négatif.
2. En tant que représentants de secteurs de l'économie parmi les plus exposés aux VHT, nous avons tout intérêt à mieux les prévenir et les traiter. En 2010, quatre de ces secteurs¹ ont adopté les toutes premières lignes directrices multisectorielles pour lutter contre les VHT au travail. Ces lignes directrices complètent l'[accord-cadre autonome intersectoriel sur le harcèlement et la violence au travail de 2007](#).
3. Malgré leur pertinence, les lignes directrices initiales n'ont été que peu appliquées au niveau national. En outre, les cas de VHT se sont multipliés, notamment pendant et après la pandémie de Covid-19. À la suite d'un projet financé par la Commission européenne en 2021-2023 sur le rôle des partenaires sociaux dans la prévention des VHT au travail, les partenaires sociaux européens mentionnés ci-dessus ont décidé de mettre à jour les lignes directrices en tenant compte des développements suivants :
4. Selon les dernières données d'Eurofound², 12,5 % des travailleurs de l'UE ont été victimes d'une forme quelconque de comportement social indésirable. Ce chiffre peut être beaucoup plus élevé dans certains secteurs.
5. La numérisation, associée à des procédures de plus en plus complexes et à des attentes et des exigences individualisées dans la société, contribue à accroître les risques de VHT au travail. La numérisation peut augmenter l'intensification du travail, faciliter la surveillance ou l'évaluation constante et provoquer des frustrations et des tensions parmi les travailleurs et les tiers. Par conséquent, elle peut également conduire aux VHT contre les travailleurs ainsi qu'à la cyberviolence, y compris le *'revenge porn'*, qui affecte principalement les jeunes femmes.
6. Certains de nos secteurs connaissent des pénuries de main-d'œuvre ou de compétences et une augmentation des tâches administratives. Ces aspects, entre autres, peuvent conduire à un manque de personnel, lequel, à son tour, peut également contribuer aux VHT.
7. La violence fondée sur le genre, associée à une approche intersectionnelle, est reconnue comme faisant partie intégrante de la violence et du harcèlement dans la [convention 190 de l'OIT \(2019\) et la directive de l'UE relative à la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique \[2024/1385\]](#).

En effet, les données européennes, comme mentionnées ci-dessus, montrent que les femmes sont plus touchées que les hommes, la majorité des auteurs étant des hommes.

La proportion de femmes subissant un comportement social néfaste au travail est plus élevée que celle des hommes, l'écart le plus important étant observé au niveau des comportements sexuels non désirés, où les femmes (3 %) sont plus susceptibles d'être affectées que les hommes (1 %). En particulier, les jeunes femmes du groupe d'âge 16-24 ans sont plus susceptibles de déclarer un comportement sexuel non désiré, en étant ciblées de manière disproportionnée (8%)³.

¹ Les lignes directrices multisectorielles ont été adoptées en 2010 par le CCRE, la CoESS, la FSESP (santé et hôpitaux), l'EFEE, le CSEE, Eurocommerce, HOSPEEM, UNI-Europa, en 2018 par TUNED (FSESP et CESI) et EUPAE pour les gouvernements centraux, et en 2021 par la FENI.

² Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, Eurofound, EWCTS, 2021

³ Idem

8. Il a également été constaté que la sous-déclaration de la VHT est persistante en raison de divers facteurs : la perception que la VHT fait partie du travail, que les plaintes ne seront pas traitées en raison d'un manque de ressources, de temps, ou de compréhension, et/ou que les incidents ne sont pas assez graves pour justifier une action. Le fait de travailler seul ou de nuit, les lourdes charges de travail, la peur des représailles, les situations de travail atypiques et les stéréotypes fondés sur le genre, l'origine ethnique, l'orientation sexuelle et d'autres facteurs dans certains emplois ou secteurs contribuent également à une sous-déclaration.
9. Les partenaires sociaux multisectoriels reconnaissent que les États ont la responsabilité première de lutter contre la violence domestique conformément aux lois et pratiques nationales et que les employeurs ne sont pas responsables de la violence domestique.

Néanmoins, les signataires notent que la violence domestique peut affecter l'emploi, les performances, la santé et la sécurité. Les gouvernements, les organisations d'employeurs et de travailleurs et les institutions du marché du travail peuvent contribuer à remédier aux effets de la violence domestique dans le cadre d'autres mesures, conformément aux lois et pratiques nationales⁴.

Ces dernières années, le télétravail s'est développé. Par conséquent, les partenaires sociaux réaffirment que les dispositions relatives au télétravail restent volontaires, tant pour les employeurs que pour les travailleurs, et réversibles.
10. Lorsqu'un cas de VHT est signalé, les données d'Eurofound⁵ ont également montré que près de 30 % des travailleurs qui travaillent régulièrement avec du public déclarent ne pas recevoir le soutien nécessaire de la part de la direction, tandis que 16 % déclarent ne pas recevoir de soutien de la part de leurs collègues.
11. Les signataires reconnaissent que les employeurs et les travailleurs ont des obligations professionnelles, éthiques et légales envers les tiers et les uns envers les autres.
12. Les VHT présentent de multiples facettes et nécessitent une approche intégrée dans laquelle les différentes parties prenantes s'unissent pour faire partie de la solution. Ces lignes directrices ne concernent que les questions relevant du mandat des partenaires sociaux et sont conformes à la législation et aux pratiques nationales.
13. L'organisation et la prestation des différents services reflètent les circonstances nationales, régionales et locales.

Objectifs

14. Les objectifs des lignes directrices sont les suivants :
 - Veiller à ce que chaque lieu de travail dispose d'une politique de VHT axée sur les résultats, élaborée par les employeurs, les travailleurs et leurs représentants/syndicats sur la base, entre autres, des bonnes pratiques recueillies dans le cadre du projet de recherche et qui peut être complétée par des mesures plus spécifiques et/ou supplémentaires.
 - Mettre à jour les lignes directrices pour les rendre plus utiles, plus faciles d'utilisation et plus pertinentes afin d'améliorer leur mise en œuvre au niveau national.
 - Mieux comprendre les risques associés aux VHT sur le lieu de travail.
 - Développer des mesures à la fois préventives et réactives visant à prévenir et lutter contre les VHT sur le lieu de travail.
 - Intégrer une approche intersectionnelle qui souligne les principes d'égalité entre les hommes et

⁴ Voir des exemples d'initiatives de partenaires sociaux sur le site web du projet

⁵ Eurofound, 2021

les femmes et de lutte contre les discriminations, en s'inspirant des dispositions de la convention 190 de l'OIT.

Définitions

15. Inspirée de la convention 190 de l'OIT, l'expression «violence et harcèlement de tiers» au travail désigne un ensemble de comportements et de pratiques inacceptables, ou de menaces de tels comportements et pratiques, qu'ils se produisent à une seule occasion ou de manière répétée, qui ont pour but de causer, causent ou sont susceptibles de causer un dommage d'ordre physique, psychologique, sexuel ou économique, perpétrés par des tiers.
16. L'expression «violence et harcèlement fondés sur le genre» désigne la violence et le harcèlement dirigés contre des personnes en raison de leur sexe ou de leur genre, ou affectant de manière disproportionnée des personnes d'un sexe ou d'un genre particulier, actuellement plus de femmes que d'hommes, et comprend le harcèlement sexuel.
17. Les VHT peuvent également viser des personnes en raison d'autres motifs de discrimination tels que l'orientation sexuelle, l'identité de genre, la race, la couleur, l'origine ethnique ou sociale, les caractéristiques génétiques, l'image corporelle, la langue, la religion ou les croyances, les opinions politiques ou autres, l'appartenance à une minorité nationale, le handicap, l'âge.
18. Aux fins des présentes lignes directrices, une approche intersectionnelle signifie que les VHT se produisent lorsque deux motifs ou plus agissent simultanément et interagissent de manière inséparable, produisant des formes distinctes et spécifiques de discrimination.
19. Aux fins des présentes lignes directrices, les auteurs de VHT désignent des tiers, qu'il s'agisse d'individus ou de groupes, c'est-à-dire des clients, des patients, des utilisateurs de services, des étudiants ou des parents, des membres du public ou des prestataires de services.
20. Les VHT au travail surviennent dans le cadre ou à l'occasion d'un travail effectué dans tout environnement physique et/ou virtuel, public ou privé, dès lors qu'il s'agit d'un lieu de travail ou qu'il est lié aux fonctions professionnelles du travailleur.
21. En ce qui concerne les environnements virtuels, les VHT peuvent être perpétrés par le biais des canaux de communication professionnels du travailleur et/ou de ses comptes privés lorsqu'ils sont liés à son rôle professionnel.

Principes

22. En vertu de la législation européenne et nationale, les employeurs ont le devoir d'assurer la sécurité et la santé des travailleurs dans tous les aspects liés au travail, tandis que les travailleurs ont l'obligation et l'intérêt de se conformer à la politique de sécurité et de santé au travail (SST) conformément à la formation et aux instructions données par l'employeur.
23. Les travailleurs et les employeurs peuvent contribuer à créer un environnement de travail favorable fondé sur le soutien mutuel, la confiance et le respect.
24. Chaque travailleur et manager a droit à un lieu de travail exempt de violence, de harcèlement et de toutes formes de discrimination, ancré dans la santé et la sécurité au travail.
25. Les employeurs ont mis en place une politique de VHT en consultation avec les travailleurs et/ou les représentants syndicaux et/ou en négociation avec les organisations syndicales représentatives, conformément aux systèmes nationaux de relations industrielles.
26. L'accès aux droits des travailleurs et la promotion d'une éthique collective sont essentiels à la mise en œuvre efficace des politiques de VHT.
27. Les lignes directrices adoptent une approche sensible au genre et intersectionnelle reconnaissant l'exposition spécifique à laquelle sont confrontés des groupes particuliers au sein de la main-d'œuvre.

II.

Les VHT ne font pas partie du travail:

la prévention, la protection, les voies de recours, l'aide aux victimes et la responsabilisation des auteurs d'infractions

1. Les employeurs devraient disposer d'une politique claire, couvrant autant que possible tous les travailleurs, sur la manière de prévenir et de répondre aux VHT. Cette politique devrait être intégrée dans la gestion et les structures de la santé et de la sécurité au travail, de l'égalité des genres et des pratiques antidiscriminatoires.
2. Les employeurs devraient prendre des mesures pour s'assurer que tout le monde sache qu'il n'y a aucune tolérance à l'égard des VHT. Une communication régulière et appropriée doit être destinée aux tiers concernés sur l'adoption d'un comportement digne et approprié envers les travailleurs, y compris sur le fait que, le cas échéant, des poursuites judiciaires seront engagées contre les auteurs de ces actes.
3. Bien que les politiques doivent être adaptées à chaque environnement de travail et à chaque situation, nous recommandons, sur la base de nos recherches et de notre collecte de bonnes pratiques, les mesures ci-dessous pour contribuer à créer des espaces sûrs et faire en sorte que les VHT ne soient pas normalisés et considérés comme faisant partie du travail.
4. Ces mesures devraient compléter les accords collectifs ou conventions collectives existants sur le lieu de travail, sectorielles ou intersectorielles, ainsi que la législation.

Mesures pour une politique efficace en matière de VHT

5. Le dialogue social est le meilleur moyen de concevoir et de mettre en œuvre une politique visant à prévenir et à atténuer les conséquences des VHT.
6. Des définitions claires, des objectifs et des exemples des formes les plus courantes de VHT, en tenant compte des motifs de discrimination mentionnés dans la section 1.C - Définitions.
7. La prévention des VHT fait partie intégrante de l'évaluation des risques en matière de santé et de sécurité au travail, cette dernière étant une obligation légale de l'UE pour chaque employeur (voir l'encadré ci-dessous).
8. Une formation et une sensibilisation, facilement accessibles et gratuites, destinées aux travailleurs et les personnes exerçant des fonctions d'encadrement, y compris la sécurité générale liée aux tâches et à l'environnement de travail. Cette formation peut inclure des compétences plus spécifiques telles que des techniques de désescalade et des outils de gestion des conflits, des menaces et des agressions, des mesures de soutien pour les travailleurs victimes de violences fondées sur le genre, ainsi que du temps consacré aux activités syndicales, selon la législation et les pratiques nationales en vigueur.
9. Des procédures de plainte en lesquelles les travailleurs ont confiance, y compris des conseils et des informations confidentiels et les coordonnées d'une personne de confiance à qui parler dans des espaces sûrs. Ces procédures devraient comprendre des dispositifs de signalement formels, clairs et accessibles, par le biais de rapports écrits et verbaux (hors ligne et/ou en ligne) aux supérieurs hiérarchiques/superviseurs, ainsi que des systèmes permettant de garantir la confidentialité et l'anonymat des signalements, si cela est jugé approprié, dans le respect de l'intégrité personnelle, de la confidentialité et de la protection des données.
10. Des exigences claires concernant le signalement d'incidents par les travailleurs et les mesures prises pour les protéger contre d'éventuelles représailles, et le traitement des questions par d'autres autorités publiques, dans le cadre des pratiques et procédures nationales, telles que la police, les agences de santé et de sécurité.
11. Recours, soutien psychologique et autre soutien pratique disponibles pour les travailleurs (victimes et témoins) (voir ci-dessous).
12. Sur lieu de travail, le recensement, l'enregistrement et l'examen systématiques des incidents liés aux VHT afin de tirer des enseignements des cas, d'élaborer des réponses organisationnelles et d'améliorer les conditions de travail, tout en respectant le RGPD.

13. Le suivi et l'évaluation des politiques de VHT en tenant compte de l'expérience acquise et des développements connexes en matière de législation, de recherche et de technologie.
14. Le cas échéant, des accords de coopération avec les autorités publiques compétentes, telles que les forces de police, la justice, les services sanitaires et sociaux et les inspections du travail, font partie d'une approche intégrée.
15. Mise à disposition d'outils appropriés pour protéger les travailleurs, par exemple des canaux de communication, une surveillance, des mesures de sécurité, etc., et les soutenir lorsque les VHT sont perpétrés par le biais des canaux de communication privés des travailleurs et sont liées à leur activité professionnelle.

Évaluation des risques en matière de sécurité et de santé au travail (SST)

La réalisation d'une évaluation régulière des risques en matière de SST, en consultation avec les travailleurs et/ou leurs représentants, est une obligation légale de l'UE et un outil de prévention fondamental.

Lorsqu'elles sont correctement conçues et mises en œuvre, les évaluations des risques professionnels sont essentielles pour comprendre et contribuer à l'éradication des causes profondes de la TPVH.

L'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail - EU OSHA - fournit des conseils détaillés sur les facteurs de risque pour la santé (voir le site web du projet).

Une évaluation des risques doit prendre en compte les différentes activités professionnelles, lieux et pratiques de travail pour permettre l'identification des problèmes potentiels et la conception de réponses et de pratiques appropriées, par exemple :

- Intégrer des environnements plus sûrs dans la conception des lieux de travail
- Inclure les risques psychosociaux propres aux différents secteurs
- Prendre en compte les besoins spécifiques des travailleurs les plus exposés à la violence ou au harcèlement (y compris ceux de nature sexuelle), sur la base d'une approche intersectionnelle (voir II, n° 4).
- Reconnaître que la violence fondée sur le genre a des conséquences sur le travail
- Inclure les risques de cyberviolence/harcèlement associés à la numérisation croissante.
- Viser une répartition équitable de la charge de travail et des niveaux d'effectifs sûrs, sur la base d'un contenu de travail clair.
- Fournir des informations claires sur la nature et le niveau de service auquel les tiers doivent s'attendre, ainsi que sur les procédures permettant aux tiers d'exprimer leur insatisfaction et d'examiner leurs plaintes.
- Réviser l'évaluation des risques en cas de changement, par exemple lors d'une restructuration, de l'introduction ou de l'approfondissement de nouvelles technologies, d'un déménagement ou d'une urgence sanitaire.

Les VHT, y compris de nature sexiste, peuvent être ancrés dans le contenu du travail et la formation en raison de normes sociales et de stéréotypes néfastes fondés sur le genre, d'autres motifs de discrimination et de rapports de force inégaux sur le lieu de travail. Ces éléments doivent être pris en compte dans la formation au travail. Les signataires appellent les autorités publiques compétentes respectives à envisager de revoir les programmes de formation initiale, le cas échéant, afin d'intégrer également cet aspect.

Enfin, chacun doit être attentif aux signes de violence et de harcèlement, tels que l'augmentation de l'absentéisme, la baisse de motivation, la diminution des performances professionnelles et l'augmentation de la rotation du personnel.

Recours : soutien aux victimes et responsabiliser le(s) auteur(s)

Il est important d'exprimer et d'apporter du soutien aux victimes, à la fois dans l'intérêt de l'employé et dans celui de ses collègues, dans une atmosphère non culpabilisante et constructive. Selon les circonstances, ce soutien est fourni à différents niveaux, par exemple :

- Des informations sur une procédure transparente et efficace de suivi et d'enquête sur toute allégation de harcèlement et/ou de violence émanant de tiers et information des victimes sur l'avancement de toute enquête et action pertinente.
- Soutien à la santé, tant physique que psychologique.
- Soutien juridique, pratique et/ou financier (par exemple, couverture d'assurance supplémentaire allant au-delà des obligations légales). Pour contribuer au rétablissement des victimes, les auteurs de VHT doivent être tenus pour responsables de leurs actes et doivent comprendre que le problème est pris au sérieux.

Cela fait partie du rétablissement de la victime et de l'engagement à garantir un lieu de travail sûr et sain. Les signataires appellent en outre les autorités à revoir la législation pénale applicable afin de déterminer si elle constitue toujours un cadre approprié compte tenu de l'évolution de la société.

Compte tenu du nombre de cas de VHT causés par des personnes souffrant de troubles mentaux, les signataires appellent les États membres à renforcer leurs services de santé mentale pour prévenir et contrer les risques de VHT.

III.

***Application,
révision et
informations
complémentaires***

Les signataires conviennent :

- Ils diffuseront et encourageront la mise en œuvre des lignes directrices auprès de leurs membres nationaux par le biais d'actions conjointes et/ou séparées. Plus précisément, les signataires encouragent vivement leurs membres nationaux à intégrer ces lignes directrices dans d'éventuelles lignes directrices sectorielles nationales, accords collectifs ou conventions collectives.
- Ils assureront la promotion des lignes directrices à tous les niveaux appropriés et informeront tous les deux ans les comités de dialogue social sectoriel européen concernés de l'état d'avancement des travaux.
- Reconnaisant l'importance de cette question, ils distribueront également ce document aux parties prenantes concernées au niveau européen.
- Les présentes lignes directrices feront l'objet d'une évaluation complète dans les six ans suivant la date de leur adoption. Cette évaluation portera sur leur efficacité et leur pertinence, et déterminera si des révisions sont nécessaires pour intégrer les évolutions et relever les nouveaux défis en matière de prévention et de gestion de la violence et du harcèlement commis par des tiers.
- Des exemples de futurs travaux conjoints de partenaires sociaux liés aux VHT seront régulièrement mis à jour et disponibles sur un site web commun, thirdpartyviolence.com. Ce site servira de dépôt central de connaissances et de ressources, facilitant le partage de bonnes pratiques entre les signataires et les autres parties prenantes.

Pour plus d'informations, veuillez consulter le [site web commun consacré aux VHT et au suivi des lignes directrices révisées](#).

Jan Willem Goudriaan
General Secretary
EPSU

Marta Branca
Secretary General
HOSPEEM

Carlos Moreno Rodríguez
Chair
EUPAE

Jens Vermeersch
Executive Committee Member
EFEE

Marie Audren
Director General
HOTREC

Enrico Somaglia
General Secretary
EFFAT

Jelmer Evers
European Director
ETUCE

Klaus Heeger
Secretary General
CESI

Fabrizio Rossi
Secretary General
CEMR