



EUPAE



Le rôle des partenaires sociaux dans la prévention de la violence et du harcèlement de tiers au travail

Dr Jane Pillinger

Sommaire

ABRÉVIATIONS	I
RÉSUMÉ	II
SECTION 1 : INTRODUCTION	1
1.1 CONTEXTE ET APERÇU DU PRESENT RAPPORT	1
1.2 CONTEXTE DES LIGNES DIRECTRICES MULTISECTORIELLES SUR LA LUTTE CONTRE LA VIOLENCE ET LE HARCELEMENT DE LA PART DE TIERS	2
1.3 MISE EN ŒUVRE DES LIGNES DIRECTRICES MULTISECTORIELLES.....	3
SECTION 2 : DONNÉES SUR LA PRÉVALENCE ET LES CAUSES DE LA VHT	4
2.1 INTRODUCTION	4
2.2 DONNEES SPECIFIQUES AUX SECTEURS COUVERTS PAR LE PROJET	6
2.3 RESULTATS DE L'ENQUETE POUR LE PROJET VHT.....	12
SECTION 3 : CADRE JURIDIQUE ET POLITIQUE SUR LA VHT	19
3.1 CADRES JURIDIQUES ET POLITIQUES DE L'UNION EUROPEENNE (UE)	19
3.2 ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL	22
3.3 LOIS NATIONALES TRAITANT DE LA VHT	24
SECTION 4 : ACTIONS MISES EN ŒUVRE PAR LES PARTENAIRES SOCIAUX	28
4.1 INTRODUCTION	28
4.2 VIOLENCE ET HARCELEMENT BASES SUR LE GENRE DE LA PART DE TIERS	29
4.3 VIOLENCE DOMESTIQUE.....	34
4.4 NUMERISATION ET RISQUES DE CYBERVIOLENCE ET DE HARCELEMENT.....	38
4.5 SST, PREVENTION ET EVALUATION DES RISQUES.....	42
4.6 PROTECTION, RECOURS ET INDEMNISATION	57
SECTION 5 : CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS	60
5.1 CONCLUSIONS.....	60
5.2 RECOMMANDATIONS	60
RÉFÉRENCES	67

Abréviations

CC	Convention collective
CCOO	Confederación Sindical de Comisiones Obreras, Espagne
CCRE	Conseil des communes et régions d'Europe
CEEP	Centre européen des employeurs et entreprises
CES	Confédération européenne des syndicats
CESE	Comité économique et social européen
CESI	Confédération européenne des syndicats indépendants
CFDT	Confédération française démocratique du travail, France
CGIL	Confederazione Generale Italiana del Lavoro, Italie
CISL	CISL Confederazione Italiana Sindacati Lavoratori, Italie
CISL	Confederazione Italiana Sindacati Lavoratori
CIT	Conférence internationale du travail
CITUB	Confédération bulgare des syndicats
CSEE	Comité syndical européen de l'éducation Comité syndical européen de l'éducation
CSI	Confédération internationale des syndicats
ENSI	Agence de l'Union européenne pour la cybersécurité
ETF	Fédération européenne des travailleurs des transports
ETI	Ethical Trading Initiative
ETNO	Association des opérateurs européens de réseaux de télécommunications.
EU-OSHA	Autorité européenne pour la sécurité et la santé au travail
EUPAE	Organisation des employeurs de l'administration publique européenne
EWCS	Enquête européenne sur les conditions de travail
FEEE	Fédération européenne des employeurs de l'éducation
FH	Fagbevægelsens Hovedorganisation, Confédération syndicale danoise
FISTEL CISL	Federazione sindacale che tutela i lavoratori dei settori dell'informazione, dello spettacolo e delle telecomunicazioni, Italie
FO	Force Ouvrière, France
FRA	Agence des droits fondamentaux
FSESP	FSESP Syndicat européen des services publics
FTTUB	Fédération des syndicats des transports de Bulgarie (FTTUB)
GSMA	GSM Association
ICTU	Congrès irlandais des syndicats
INMO	Organisation irlandaise des infirmières et sages-femmes
ITF	Fédération internationale des travailleurs des transports
LGBTI	Lesbiennes, gays, bisexuels, transgenres et intersexes
NASUWT	Association nationale des maîtres d'école/Syndicat des enseignantes
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
OIT	Organisation internationale du travail
SLC-CGIL	Sindacato Lavoratori della Comunicazione, Italie
SST	Sécurité et santé au travail
SST	Sécurité et santé au travail
TSPT	Trouble de stress post-traumatique
TUC	Trades Union Congress, Royaume-Uni
TUNED	Délégation syndicale de l'administration nationale et européenne
UE	Union Européenne
UGT	Unión General de Trabajadores, Espagne
UIL	Unione Italiana del Lavoro
UILCOM UIL	Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione, Italie
UITP	Union Internationale des Transports Publics
VHGB	Violences basées sur le genre
VHGB	Violence et harcèlement basés sur le genre
VHT	Violence et harcèlement de la part de tiers
VIDA	Syndicat des industries du transport et des services, Autriche
VOT	Violence occasionnée par des tiers

Résumé

Introduction

En 2010, les partenaires sociaux européens de la santé, de l'éducation, des collectivités locales et régionales, du commerce et de la sécurité privée ont adopté des lignes directrices multisectorielles sur la lutte contre la violence et le harcèlement de la part de tiers au travail.

Ce rapport, qui s'inscrit dans le cadre d'un projet des partenaires sociaux (2021-2023), se penche sur l'efficacité et la mise en œuvre des lignes directrices ainsi que la possibilité de les mettre à jour pour rendre compte de l'évolution du monde du travail, des priorités des partenaires sociaux dans le domaine et des développements législatifs. Plus précisément, le projet s'est concentré sur les six secteurs et sous-secteurs suivants : les administrations locales et régionales (services première ligne aux usagers), les services de l'administration centrale (prisons et services de l'emploi), les hôpitaux, les écoles secondaires, les transports publics urbains et les télécommunications.

Ce faisant, le rapport passe en revue les données, les cadres juridiques, les pratiques et les défis à relever pour prévenir et traiter le problème croissant de la violence et du harcèlement de la part de tiers au travail (VHT), en particulier dans le contexte du COVID-19, de la numérisation et de la violence et du harcèlement basés sur le genre (VHBG), y compris la violence domestique. On y trouvera des recommandations destinées à améliorer le contenu et la mise en œuvre effective des lignes directrices et comprend plus de 40 exemples d'initiatives politiques et de conventions collectives des partenaires sociaux nationaux sur la violence et du harcèlement de la part de tiers au travail.

Données sur la violence et le harcèlement de la part de tiers

Le rapport passe en revue les données européennes et nationales existantes sur la VHT et de nouveaux témoignages sont présentés à partir de l'enquête du projet auprès des membres nationaux des partenaires sociaux du projet.

Les enquêtes et les données recueillies dans certains de ces secteurs, notamment dans les hôpitaux, les transports urbains et les services pénitentiaires, révèlent à la fois une plus grande sensibilisation aux effets et aux causes de la VHT et une augmentation des niveaux et de la gravité de la VHT, notamment pendant la pandémie de COVID-19. Les données montrent également que les jeunes travailleurs et les femmes sont touchés disproportionnellement par la VHT (Eurofound 2022a & 2022b, FH 2022) et que les travailleurs la signalent rarement, beaucoup considérant que le problème est une fatalité (ETF 2017). **Dans ce contexte, les conditions de travail et les niveaux de dotation en personnel sont essentiels pour comprendre l'accroissement de la VHT.**

Cadre juridique et politique

Il existe un cadre juridique et politique évolutif en matière de prévention et de traitement de la VHT aux niveaux européen, international et national. Dans l'Union européenne (UE), le harcèlement moral et sexuel, en tant que forme de discrimination, est déjà couvert par les directives relatives à l'égalité de traitement et la lutte contre les discriminations, tandis que la directive-cadre de l'UE relative à la sécurité et à la santé au travail -SST- (89/391/CEE) fournit un instrument clé pour la prévention de la VHT. Bien que ces directives ne fassent pas explicitement référence à la VHT, elles constituent un point de référence important pour les mesures s'y rapportant dans les lois nationales.

La proposition de directive sur la violence à l'égard des femmes et la violence domestique (2022) est une nouvelle occasion de faire entrer dans un cadre juridique européen la violence domestique ayant une incidence sur le lieu de travail et la VHT liée au genre au travail. Les seuls instruments politiques

européens qui traitent spécifiquement de la VHT sont les deux initiatives non juridiquement contraignantes des partenaires sociaux, notamment l'accord-cadre européen des partenaires sociaux sur la violence et le harcèlement au travail de 2007, et les lignes directrices sur la violence de tiers de 2010, ces dernières faisant l'objet du présent rapport.

Sur le plan international, la convention n° 190 de l'OIT sur la violence et le harcèlement et la recommandation n° 206 qui l'accompagne vont plus loin en proposant une approche intégrée et globale de la violence et du harcèlement. La convention aborde à la fois la VHT et la violence domestique en tant que questions liées au monde du travail, pertinentes pour les cadres juridiques nationaux, en imposant aux employeurs l'obligation de prévenir et de combattre toutes les formes de violence et de harcèlement. Alors que d'autres pays européens se préparent à ratifier la Convention, il est probable qu'elle fournira de nouveaux précédents juridiques sur la VHT et la violence domestique en tant que problématiques liées au monde du travail.

Sur le plan national, les mesures juridiques et politiques ont abordé de diverses manières la question de la VHT, nonobstant le rôle crucial d'un cadre juridique favorable à la négociation collective sur le lieu de travail et au niveau sectoriel. Des lois ont abordé la prévention de la VHT comme une question de SST, d'égalité de genre et de non-discrimination, de droit du travail ou de droit pénal. Dans la pratique, la négociation collective a un rôle important à jouer dans la mise en œuvre d'un grand nombre de lois traitant de la VHT et de la violence domestique.

Résumé des résultats de l'enquête du projet sur la VHT

L'enquête VHT du projet, réalisée entre l'automne 2021 et le début 2022, a obtenu des réponses de 165 organisations de partenaires sociaux (59 syndicats, 87 employeurs, 19 au niveau européen ou non divulgués). En résumé, les résultats de l'enquête valident les données européennes et nationales existantes, tout en apportant un éclairage sur les problèmes spécifiques à chaque secteur. L'enquête a également fourni des indications précieuses sur la connaissance des lignes directrices et leur rôle futur dans la lutte contre le problème de la VHT. Ces résultats ont contribué à fournir des éléments probants et une contextualisation pour les webinaires thématiques du projet, tout en nourrissant les recommandations faites dans ce rapport. Pour résumer :

- 80 % des répondants estiment que la VHT est un problème extrêmement, très ou assez grave.
- 42% des répondants déclarent que la VHT a eu un impact extrêmement important ou important sur la qualité du service fourni.
- Le harcèlement verbal, suivi du harcèlement psychologique et de la violence physique sont les principales formes de VHT subies au travail, avec quelques différences entre les secteurs.
- Environ la moitié des répondants font état d'initiatives visant à sensibiliser ou à soutenir le personnel, 40 % indiquent que la VHT est incluse dans l'évaluation des risques et 33 % qu'elle est incluse dans les conventions collectives (CC).
- Les initiatives politiques les plus courantes sont dérivées de la SST; et un grand nombre de politiques traitent de toutes les formes de violence et de harcèlement, couvrant à la fois la violence et le harcèlement internes et externes.
- Seuls 45 % des répondants disposent de politiques ou d'accords abordant la VHT sous l'angle du genre, même si les données suggèrent que les femmes sont touchées disproportionnellement par la VHT. La mise en œuvre de mesures de soutien et de sécurité pour les femmes victimes de VHT est la plus souvent citée, tandis que les politiques relatives à la VHBG ou l'intégration de cette thématique dans l'évaluation des risques sont moins nombreuses.
- Les lignes directrices multisectorielles sont peu connues, 70 % des personnes interrogées ne les connaissant pas.
- Les recommandations clés qui aideraient les partenaires sociaux à mieux répondre à la VHT comprennent la mise en commun des bonnes pratiques, suivie de campagnes d'information, de meilleurs mécanismes de plainte, d'orientations sur la VHT et de directives sectorielles que l'on peut ensuite envisager de rendre contraignantes en droit.

Actions mises en œuvre par les partenaires sociaux aux niveaux national et européen

Une partie importante de la recherche (revue de la littérature, enquête du projet, entretiens et discussions lors de webinaires) a consisté à documenter les récents développements du côté des politiques et des partenaires sociaux, avec la collecte de plus de 40 bonnes pratiques dans la lutte contre la VHT. Celles-ci mettent également l'accent sur les domaines clés pertinents pour la mise en œuvre et la mise à jour futures des lignes directrices. Les bonnes pratiques comprennent :

- Négociations de politiques sur le lieu de travail et de CC qui préviennent et luttent contre la VHT.
- Des programmes de prévention, avec une évaluation et une atténuation des risques tenant compte de la dimension de genre, et des mesures de sécurité et de sûreté.
- Des mécanismes de réclamation en lesquels les travailleurs ont confiance, y compris des conseils et des informations confidentiels.
- Formation et sensibilisation des employeurs, des cadres, des travailleurs et des membres des syndicats.
- Soutien psychologique et autrement pratique pour les travailleurs touchés par la VHT ou la violence domestique.
- Tirer des enseignements des cas, y compris la collecte de données pour examiner et enregistrer les incidents de violence, tout en garantissant la confidentialité des victimes/survivants.

De nombreux exemples montrent une tendance générale vers des politiques et des accords qui combinent la violence et le harcèlement internes et externes, ce qui est l'approche recommandée dans la convention n° 190 et la recommandation n° 206 de l'OIT.

Parmi les exemples spécifiques liés à la **VHT basée sur le genre**, on peut citer les actions et les accords tenant compte de la dimension de genre qui traitent des risques dans les secteurs féminisés comme l'éducation et la santé et dans les secteurs dominés par les hommes comme les transports urbains et les prisons. Elles visent à aborder la culture du lieu de travail, y compris le sexisme institutionnel et la sensibilisation aux formes multiples et croisées de discrimination. Les exemples – de l'Autriche (transport, santé, services sociaux), de la Bulgarie (transport urbain), de la République tchèque (administration publique), du Danemark (pouvoirs locaux et régionaux), de la France (transport et secteur public), de l'Allemagne (transport), de l'Espagne (administration publique), du Royaume-Uni (secteur public) et trois exemples au niveau européen – soulignent le rôle de la sensibilisation et de la négociation collective pour lutter contre la VHT fondée sur le sexe.

En ce qui concerne la **violence domestique** en tant que problème au travail, les mesures introduites pour en atténuer l'impact et soutenir les victimes comprennent une formation et des conseils pour les négociations syndicales (Autriche et Royaume-Uni), l'inclusion d'un soutien à la violence domestique et de congés payés dans les accords sur l'égalité de genre dans les télécommunications, les transports et le secteur public (France), et des congés payés allant jusqu'à 3 mois dans les conventions collectives du secteur public et celui des télécommunications (Italie).

Une question récente est la VHT dans le contexte d'un **monde du travail de plus en plus numérisé**, où les risques de cyberviolence et de harcèlement ont augmenté de manière importante. La numérisation fait peser de nouvelles menaces et rejaillit sur la sécurité et la santé des travailleurs, en particulier celle des jeunes travailleuses touchées de manière disproportionnée par les formes numériques de harcèlement, de menaces et d'abus sexuels. De nombreuses politiques nationales et conventions collectives font référence aux risques de cyberharcèlement et d'abus, y compris pendant le télétravail, et au droit à la déconnexion. Il s'agit de questions nouvelles, et les quatre exemples d'initiatives des partenaires sociaux européens fournissent un contexte et un cadre pour les actions et les accords nationaux :

- Cadre européen interprofessionnel des partenaires sociaux sur la numérisation (2020)
- Dans le domaine de l'éducation, une action du bureau exécutif du CSEE pour lutter contre le cyberharcèlement dans le contexte de la violence et du harcèlement en milieu scolaire (2020), et une

déclaration commune du Comité européen de dialogue social sectoriel dans le domaine de l'éducation (2021)

- Déclaration commune des partenaires sociaux européens du secteur des télécommunications sur la VHT
- Accord-cadre européen sur la numérisation dans le secteur public, destiné à devenir juridiquement contraignant (2022).

Les **politiques de SST**, l'**évaluation** et l'**atténuation des risques** jouent un rôle important dans la prévention de la VHT et dans la lutte contre les risques psychosociaux plus larges qui conduisent à des niveaux accrus de VHT. Ces mesures concernent la prévention des **risques au niveau de l'organisation**, comme des mesures efficace d'évaluation des risques, de réclamation, de sensibilisation et d'autres mesures politiques pour lutter contre la VHT et épauler les travailleurs ; la prévention liée à des **conditions de travail** telles que le manque de personnel ou le travail solitaire; et la prévention des **risques liés aux clients/usagers**, notamment lorsqu'on travaille avec des citoyens vulnérables ou anxieux et dans le contexte de la banalisation grandissante de l'agressivité et de la VHT. Plusieurs syndicats font état de l'impact négatif de l'austérité dans les services publics, qui conduit à la réduction des effectifs et des services et à une diminution de leur qualité.

La grande majorité des initiatives et des accords relatifs à la VHT relèvent des politiques de SST. Les exemples présentés dans le rapport montrent la valeur des approches conjointes, de la consultation des travailleurs, de l'évaluation des risques et de mesures de sécurité adaptées à différents secteurs tels que les soins de santé, l'éducation, l'administration publique, les prisons et les télécommunications. Outre les exemples nationaux, trois initiatives des partenaires sociaux européens mettent l'accent sur la prévention dans le contexte de la SST. Il s'agit des Recommandations conjointes émises par les partenaires sociaux du transport public urbain (UITP-ETF) ; d'un outil d'évaluation des risques en ligne, OiRA, (EU-OSHA avec les partenaires sociaux de l'éducation) ; et d'un cadre d'actions des partenaires sociaux européens qui aborde la VHT dans le contexte du recrutement et de la rétention dans les hôpitaux (FSESP-HOSPEEM).

Un dernier thème concerne les dispositifs de **protection**, de **recours** et de **réparation** dans les lois nationales concernant la VHT en Bulgarie, Finlande et Italie, et dans les initiatives des partenaires sociaux. Les accords collectifs comprennent des moyens de soutien et de recours dans le secteur des transports (Bulgarie), de la mise en place de guichets fournissant un soutien et des informations aux victimes de mobbing et de harcèlement (Italie) et l'accord tripartite sur le harcèlement sexuel qui prévoit des niveaux d'indemnisation plus élevés pour les victimes (Danemark).

Résumé des recommandations

Sur la base des recherches menées pour le projet, de la collecte des bonnes pratiques et des discussions tenues entre les partenaires sociaux lors des réunions de projet et des webinaires, voici un résumé des recommandations du rapport.

1. Mise à jour des lignes directrices

Compte tenu des spécificités de la VHT et du fait que le problème est devenu encore plus important pendant la pandémie de COVID-19, il y a un consensus sur la pertinence de conserver des lignes directrices dédiées à la VHT. Celles-ci sont toutefois améliorables, en mettant à jour les lignes directrices en ce qui concerne :

- Le rôle de la numérisation dans l'évolution du monde du travail et les risques associés.
- Les effets de la VHBG, y compris la violence domestique au travail, et la nécessité de mettre davantage l'accent sur les approches de la VHT, conformément à la convention 190 et à la recommandation 206 de l'OIT.

- La nécessité de mieux faire appliquer l'évaluation des risques en tant qu'outil de prévention important et de promouvoir l'inclusion des risques psychosociaux, du manque de personnel, des protocoles de sécurité, du soutien et de l'indemnisation des victimes.

2. Meilleure mise en œuvre des lignes directrices

Il y a un rôle crucial à jouer pour une meilleure mise en œuvre des lignes directrices :

- À court terme, convenir de la révision des lignes directrices dans les comités de dialogue social sectoriel couverts par le projet.
- Se demander si les lignes directrices, ou un ensemble de principes qui les sous-tendent, devraient être contraignantes dans les conventions collectives nationales et/ou les accords sectoriels de l'UE.
- Organiser un plan de communication et de diffusion, un lancement et un soutien de haut niveau pour les lignes directrices actualisées, ainsi qu'un site web dédié, des supports accessibles et des fiches d'information.
- À plus long terme, discuter de l'option d'inclure les lignes directrices dans la renégociation d'un accord contraignant des partenaires sociaux sur toutes les formes de violence et de harcèlement (mise à jour de l'accord des partenaires sociaux de 2007 sur la violence et le harcèlement) afin de garantir l'alignement sur la convention 190 de l'OIT et des accords nationaux qui favorisent une approche intégrée de la violence et du harcèlement (tant interne qu'externe).

Section 1 : Introduction

1.1 Contexte et aperçu du présent rapport

En 2010, les partenaires sociaux de l'UE dans des services publics et privés ont adopté des lignes directrices multisectorielles sur la lutte contre la violence et le harcèlement de tiers au travail, en réponse aux niveaux croissants de violence de tiers. Il s'agissait des partenaires sociaux des soins de santé (FSESP et HOSPEEM), de l'éducation (CSEE et EFEE), des collectivités locales et régionales (FSESP et CCRE-employeurs), du commerce (UNI-Europa et Eurocommerce) et de la sécurité privée (UNI-EUROPA et CoESS). Les lignes directrices ont été adoptées en 2018 par les partenaires sociaux des administrations centrales des gouvernements, TUNED sous l'égide de la FSESP et EUPAE.

Plus de douze ans après l'adoption des lignes directrices multisectorielles, les partenaires sociaux européens ont lancé un projet de deux ans (2021-2022) financé par l'UE et mettant l'accent sur les services publics. Le projet a impliqué des partenaires sociaux, signataires et non-signataires des lignes directrices, de six secteurs dans les administrations locales et régionales, les services du gouvernement central, les hôpitaux, l'éducation et les transports publics urbains, et un partenaire employeur du secteur privé (télécommunications). Ces partenaires sont, pour les employeurs, le CCRE, l'HOSPEEM, l'EUPAE, l'UITP et l'ETNO, et pour les syndicats, la FSESP, la CESI, la FET et le CSEE.

Le projet a étudié l'efficacité et la mise en œuvre des lignes directrices au niveau national, les connaissances actuelles et les bonnes pratiques pour mettre fin à la VHT, et a examiné si les lignes directrices multisectorielles doivent être mises à jour pour rendre compte de l'évolution du monde du travail, et à la lumière des nouvelles connaissances et des développements politiques, y compris la Convention de l'OIT sur la violence et le harcèlement (n° 190) et la Recommandation n° 206 qui l'accompagne (appelées ici C190 et R206).

Ce rapport s'appuie sur les éléments recueillis lors des webinaires et de la conférence du projet, ainsi que sur une recherche spécifique sur la violence et le harcèlement de la part de tiers (VHT) impliquant une enquête multisectorielle, des entretiens et la collecte d'exemples auprès des partenaires sociaux.¹

Vue d'ensemble du rapport

Le reste de cette section donne un bref aperçu du contexte et de la mise en œuvre des lignes directrices multisectorielles européennes.

Section 2 : vue d'ensemble des dispositions légales internationales, européennes et nationales pertinentes pour la VHT.

Section 3 : présentation des données nationales et européennes pertinentes ainsi que des résultats de l'enquête intersectorielle sur la santé publique et la protection des consommateurs réalisée pour alimenter le projet, recueillir les bonnes pratiques et les points de vue des partenaires sociaux sur la mise à jour des lignes directrices multisectorielles.

Section 4 : thèmes clés pertinents pour la mise à jour des lignes directrices, avec des exemples de bonnes pratiques en matière d'initiatives, de politiques sur le lieu de travail et de conventions collectives (CC) venant des partenaires sociaux, tant unilatérales que communes.

¹ Les rapports sur les activités du projet et les webinaires sont disponibles à l'adresse suivante : <https://www.epsu.org/article/multi-sectoral-project-role-social-partners-preventing-third-party-violence-and-harassment>

Section 5 : conclusions et recommandations pour la mise en œuvre et la mise à jour des lignes directrices multisectorielles.

1.2 Contexte des lignes directrices multisectorielles sur la lutte contre la violence et le harcèlement de la part de tiers

Les lignes directrices multisectorielles ont été élaborées pour compléter l'accord-cadre autonome intersectoriel sur le harcèlement et la violence au travail de 2007, qui stipule que la violence et le harcèlement peuvent « survenir entre collègues, entre supérieurs et subordonnés ou provenir de tiers, tels que des clients, des patients, des élèves, etc. ». Après leur adoption en 2010, les lignes directrices multisectorielles ont été traduites dans toutes les langues de l'UE et diffusées par le biais d'ateliers et d'une conférence afin de les faire connaître et d'informer sur leur mise en œuvre. Au cours de ces ateliers, des éléments clés de bonne pratique ont été recueillis dans différents secteurs, comme une définition claire, des mesures préventives (gestion des attentes des usagers /clients, conception de lieux de travail sûrs, outils de protection des salariés), la conception et l'organisation du travail, la formation et l'information, un suivi clair, le soutien aux victimes et des procédures d'évaluation et de révision des politiques (GHK 2011).

En 2018, le Comité de dialogue social européen pour les administrations des gouvernements centraux a signé les lignes directrices reconnaissant la valeur de l'approche sectorielle et la réalité d'une augmentation de la violence verbale et physique à l'encontre des travailleurs dans l'administration centrale, en particulier dans les prisons, les services de l'emploi, les inspections du travail et les administrations fiscales, à un moment où la sensibilisation au problème de la violence et du harcèlement fondés sur le genre (VFG) est beaucoup plus grande, en raison du mouvement #MeToo et de la campagne mondiale visant à mettre fin à la VFG pour une convention de l'OIT (FSERP 2018).

Résumé des définitions et du contenu des lignes directrices multisectorielles

Les lignes directrices multisectorielles définissent la violence et le harcèlement de la part de tiers (VHT) comme la violence et le harcèlement qui se produisent sur le lieu de travail, dans l'espace public ou dans un environnement privé lié au travail. La VHT implique des formes de violence physique, psychologique, verbale et/ou sexuelle, qu'il s'agisse de faits ponctuels ou de comportements plus systématiques, de la part d'un individu ou d'un groupe, allant du manque de respect à des menaces plus graves, en passant par la violence sexuelle et l'agression physique, ainsi que le cyber-harcèlement. Les lignes directrices comblent un manque de connaissances et d'orientations sur la VHT, qui est « suffisamment distincte de la question de la violence et du harcèlement (entre collègues) sur le lieu de travail » et « suffisamment importante en termes d'impact sur la santé et la sécurité des travailleurs et d'impact économique ».

Les lignes directrices invitent les partenaires sociaux à traiter la VHT par une approche multiple couvrant la prévention, l'évaluation des risques, les dispositifs de plainte, des partenariats avec les autorités publiques et le soutien aux victimes. Les employeurs sont encouragés à établir un « cadre politique clair pour la prévention et la gestion » de ces phénomènes et, avec la participation des partenaires sociaux, les politiques devraient viser à avoir « une approche holistique, couvrant tous les aspects, de la sensibilisation à la prévention et à la formation aux méthodes de signalement, au soutien aux victimes et à l'évaluation et l'amélioration continue ». Les lignes directrices n'étant pas juridiquement contraignantes, il appartient aux membres nationaux des partenaires sociaux sectoriels de l'UE de les mettre en œuvre dans leurs pays respectifs.

1.3 Mise en œuvre des lignes directrices multisectorielles

Un examen commun des lignes directrices réalisé en 2013 montre certaines évolutions positives dans leur mise en œuvre par les partenaires sociaux, par exemple par le biais d'accords, de politiques sur le lieu de travail, de projets de formation, de sensibilisation, de séminaires et de campagnes (FSESP *et al.* 2013). Dans le secteur hospitalier et celui des collectivités locales, les lignes directrices ont été diffusées par des canaux de communication tels que bulletins d'information, mailings ou publications spéciales, et des informations ont été diffusées par le biais de formations, de conférences et de séminaires (en Allemagne, France, République tchèque, Pays-Bas, Lettonie et Royaume-Uni). La mise en œuvre des lignes directrices a également permis de mettre la VHT à l'ordre du jour des partenaires sociaux en Bulgarie et en République tchèque, contribuant ainsi à améliorer les relations entre eux-ci.

Pour autant, aucun partenaire social national n'a signé d'accord multisectoriel correspondant à la portée des secteurs au niveau européen. L'examen commun a donné lieu à un appel à une mise en œuvre plus poussée et continue par le biais d'accords, de la sensibilisation et de la diffusion d'informations sur les lignes directrices par les partenaires sociaux, et à leur mise en œuvre par les membres nationaux des comités de dialogue social de leurs signataires.

Malgré l'adoption formelle très limitée des lignes directrices multisectorielles par les partenaires sociaux nationaux, elles ont néanmoins contribué à faire bien mieux connaître la VHT aux niveaux national, européen et international, et en particulier le rôle critique des partenaires sociaux dans la recherche de solutions communes au problème.

Les lignes directrices ont été largement citées comme une bonne pratique internationale, ainsi par l'OIT qui a contribué à l'inclusion de la VHT dans le contenu et les négociations de la C190 et de la R206 de l'OIT (OIT 2016, 2018 et 2019), et comme une bonne pratique dans les orientations internationales sur la fin de la violence contre les femmes dans le monde du travail (OIT et ONU Femmes 2019).

Les recherches et les concertations avec les employeurs et les syndicats dans les secteurs couverts par le projet soulignent l'importance des lignes directrices multisectorielles pour faciliter l'adoption de lignes directrices proprement sectorielles au niveau européen, par exemple dans le secteur des transports et de l'éducation. Des recommandations communes des partenaires sociaux européens des transports publics urbains sur la lutte contre la violence et l'insécurité dans les transports publics urbains (UITP et ETF 2021) ont été signées en 2020, couvrant la violence interne et externe. Dans le secteur de l'éducation, le CSEE a sensibilisé au sujet de la VHT commise dans les écoles par des étudiants, des parents et des membres de la famille. Dans le cadre d'un projet distinct visant à faire connaître les lignes directrices pour le secteur de l'éducation (CSEE-EFFA 2013), les recommandations relatives à la prévention et à la réduction de la VHT couvrent six étapes conçues pour la prévention : faire le point, comprendre la situation ; coopérer pour établir des mesures appropriées ; promouvoir les bonnes pratiques, le signalement des incidents, la formation initiale et continue, le contrôle et le suivi.

Plus récemment, les lignes directrices ont servi de référence à un projet commun des partenaires sociaux des collectivités locales et régionales (FSESP & CCRE 2022), qui porte sur trois domaines importants : la violence et le harcèlement au travail par des tiers, l'égalité des sexes et la migration. De même, la VHT est comprise dans l'accord-cadre sur la numérisation adopté en 2022 par le Comité de dialogue social pour les administrations des gouvernements centraux (TUNED & EUPAE) (voir section 4).

Section 2 : Données sur la prévalence et les causes de la VHT

2.1 Introduction

Cette section passe tout d'abord en revue les données sur l'incidence et les effets de la VHT, y compris quant aux effets de la pandémie de COVID-19. Elle s'appuie sur des données internationales, européennes et nationales sur la VHT ainsi que des données spécifiques aux secteurs couverts par le projet. La deuxième partie de cette section résume les conclusions de l'enquête réalisée dans le cadre du projet.

Dans l'ensemble, les données de l'enquête montrent à la fois la gravité et le caractère répandu de la VHT ces dernières années (Eurofound 2015, 2022a & 2022b, EU-OSHA 2022a & 2022b, Hagedorn-Rasmussen *et al.* 2021, FP-CGIL 2022). Les estimations concernant la VHT varient entre 2 % et 23 % de l'ensemble des travailleurs, et jusqu'à 42 % des travailleurs en contact direct avec le public (EU-OSHA 2010, Eurofound 2015). Hormis les prisons à dominante masculine, les femmes et les jeunes travailleurs, en particulier les jeunes femmes, sont affectés de manière disproportionnée par la VHT (TUC 2018, FRA 2014). Selon la confédération syndicale danoise, la FH (2021), les plus grands risques de harcèlement sexuel concernent les actes perpétrés par les usagers et les clients du secteur des services (60 %).

Qu'est-ce que cela signifie pour la santé des travailleurs ?

La VHT peut entraîner des répercussions importantes sur la santé physique et mentale et le bien-être, entraînant des niveaux plus élevés de congés de maladie, de stress psychosocial et un faible maintien des travailleurs (Eurofound 2015, 2022b ; EU-OSHA 2021, ETF 2017). La violence et le harcèlement au travail ont d'autres conséquences graves sur la santé, telles que des risques accrus de diabète de type 2 (Xu *et al.* 2018) et de maladies cardiovasculaires (Xu *et al.* 2019). L'EWCTS (Eurofound 2022b) montre que le travail avec les clients expose les travailleurs à des niveaux de risque plus élevés en matière de santé et de sécurité. Il s'agit notamment de niveaux plus élevés d'épuisement émotionnel par rapport aux travailleurs n'ayant aucun contact avec la clientèle (40 % et 14 % respectivement), d'anxiété (53 % et 27 % respectivement), de risque de dépression (38 % et 20% respectivement), de manque d'énergie ressenti (19 % et 8 % respectivement) ; ils sont également plus à risque de voir leur santé et leur sécurité menacées (61 % et 30 % respectivement). En outre, la pandémie de COVID-19 a eu un impact sans précédent sur la sûreté, la sécurité, la santé et le bien-être des travailleurs, avec des niveaux croissants de VHT à l'encontre des travailleurs de première ligne et des travailleurs essentiels et des femmes travaillant à domicile pendant la pandémie (ONU 2020, OIT 2020 & 2021, OCDE 2020, Eurofound 2022a & 2022b, Commission européenne 2021).

Dans les professions à prédominance féminine, comme l'enseignement et les soins infirmiers, et dans les secteurs à prédominance masculine comme les transports, les femmes sont exposées de manière disproportionnée à la VHT. Les risques peuvent être plus élevés dans les services où le travail se déroule dans des lieux isolés ou mobiles ou pendant des heures inhabituelles, ce qui est souvent le cas dans les transports, les services de télécommunications et les soins de santé (OIT 2016, OIT 2018). Un manque de ressources en équipement, infrastructure et personnel peut contribuer à des comportements violents et harcelants, en particulier lorsque les clients ou les usagers de services ont des besoins complexes qui ne sont pas satisfaits. Les données de l'enquête française sur les conditions de travail et les risques psychosociaux (Beque & Mauroux 2017) ont révélé que 73 % des travailleurs étaient en contact avec le public, et près de la moitié (46 %) de ces travailleurs ont déclaré être en

contact avec des « personnes en détresse » et devoir souvent « calmer les gens ». Ces niveaux ont augmenté depuis la précédente enquête en 2013.

Si l'accroissement de la VHT rapportée peut être la conséquence d'une plus grande sensibilisation au problème et d'un signalement plus efficace, il existe un contexte politique et social plus large auquel sont confrontés les services publics, lié aux mesures d'austérité, aux pénuries de personnel, à l'augmentation du travail solitaire et aux exigences accrues envers les dirigeants, ainsi qu'à un manque de confiance dans les institutions publiques (Eurofound 2021). Ces facteurs sont devenus des vecteurs de frustration et d'agression des usagers à l'encontre des travailleurs de première ligne et de banalisation de la VHT.

Données sur la VHT issues des enquêtes européennes sur les conditions de travail

Les enquêtes EWCS (Eurofound 2010 et 2015) montrent la prévalence de la violence au travail, son impact et le lien entre la qualité de l'emploi, l'organisation du travail et la violence au travail. Un changement majeur au fil du temps est l'augmentation d'interactions au travail avec des clients, patients, usagers en colère, de 16 % en 2010 à 22 % en 2015. Les données de l'EWCS (2015) montrent une incidence nettement plus élevée de violence externe et de harcèlement de la part de tiers dans tous les États membres de l'UE, par rapport à la violence interne de la part de collègues et de supérieurs hiérarchiques. Cinq pays – la Slovaquie, l'Estonie, la France, le Danemark et les Pays-Bas – font état d'une prévalence de 25 % de la VHT, alors que la moyenne européenne est de 20 %. En outre, les femmes sont touchées disproportionnellement dans les emplois de l'administration publique, de la santé, de l'éducation et des transports. L'EWCS pointe également des problèmes liés à la qualité de l'emploi qui ont un impact sur l'environnement social au travail, l'intensité du travail, la qualité du temps de travail et la représentation des travailleurs, entre autres domaines, qui augmentent les risques de VHT.

Une édition spéciale de l'EWCS 2021, l'enquête téléphonique européenne sur les conditions de travail (Eurofound 2022a & 2022b), s'est concentrée sur l'impact du COVID-19 sur les travailleurs, y compris dans les services de première ligne et les services essentiels. L'enquête a été réalisée au moyen de 70 000 entretiens téléphoniques dans 36 pays, mais n'est pas comparable aux autres EWCS en raison du contexte du COVID-19 et de la méthodologie.² Il est intéressant de noter que 81 % de tous les travailleurs ont travaillé avec des clients, des élèves ou des patients, tandis que plus de la moitié des travailleurs (53,3 %) travaillaient souvent ou toujours avec ceux-ci.

Constatations de comportements hostiles au cours des 12 mois précédents (Eurofound, 2022b) :

- 15 % des travailleurs ont été soumis à des comportements hostiles, dont 9,3 % ont été exposés à des violences verbales et à des menaces, 5,9 % à des brimades, du harcèlement ou de la violence et 1,8 % à des attentions sexuelles non désirées ;
- Les travailleurs qui fournissent des services aux clients ont subi deux fois plus de violence et de harcèlement que ceux qui ne travaillent pas avec les clients (14 % et 7 % respectivement) ; et des niveaux sept fois plus élevés d'attention sexuelle non désirée (0,3 % et 2,1 % respectivement) ;

² Les données d'Eurofound résumées ci-dessous ont été présentées à la conférence finale du projet VHT à Madrid le 29 novembre 2022, sur la base d'une analyse séparée des données par Viginta Ivaskaite-Tamosiune, chargée de recherche à Eurofound. Voir Eurofound (2022b).

- La fréquence à laquelle un travailleur interagit avec un client est importante ; ceux qui travaillent avec des clients rarement ou parfois ont signalé une augmentation de 20 à 30 % des comportements hostiles, à l'exception des attentions sexuelles non désirées, qui ont été multipliées par 4 ; cependant, le fait de travailler souvent ou toujours avec des clients double la proportion de travailleurs rencontrant des comportements hostiles par rapport à ceux qui travaillent moins fréquemment avec des clients.

L'enquête souligne également l'importance du soutien de la part d'un responsable, près d'un tiers des travailleurs exposés à des comportements hostiles ne recevant jamais ou rarement le soutien de leur responsable. Il s'agit d'une question importante, car les résultats du projet VHT dans les six secteurs montrent que de nombreux travailleurs considèrent la VHT comme une fatalité et la signalent rarement.

Les données de l'EWCTS provenant de différents secteurs et professions montrent que :

- Les agents hospitaliers et des « autres transports terrestres de passagers » (qui comprennent les transports urbains et suburbains de passagers) ont déclaré avoir été victimes d'abus verbaux ou de menaces, ainsi que d'intimidation, de harcèlement et de violence deux fois plus souvent que la moyenne européenne.
- Les agents hospitaliers ont déclaré avoir reçu des attentions sexuelles non désirées dans une proportion trois fois supérieure à la moyenne de l'UE ;
- Les travailleurs des services de l'emploi ont signalé deux fois plus de violence verbale ou de menaces et d'attention sexuelle non désirée, mais moins d'intimidation, de harcèlement et de violence que la moyenne européenne.
- La proportion globale de violence verbale ou de menaces dans le secteur de l'éducation était inférieure à la moyenne de l'UE, mais plus élevée dans l'enseignement secondaire.
- Les niveaux les plus bas de toute forme de comportements hostiles ont été signalés dans le secteur des télécommunications ;
- En ce qui concerne les professions, plus de 20 % des travailleurs des services de protection civile (qui comprennent les pompiers, les policiers, les gardiens de prison et les agents de sécurité) et des professionnels de la santé ont signalé les niveaux les plus élevés d'intimidation, de harcèlement et de violence (2 à 3 fois plus élevés que la moyenne européenne de 5,9 %).
- Les professionnels de la santé ont signalé des niveaux jusqu'à 3 fois plus élevés d'attention sexuelle non désirée par rapport à la moyenne de l'UE.

2.2 Données spécifiques aux secteurs couverts par le projet

Il existe des données et témoignages probants sur les causes de la VHT dans les secteurs des prisons, de l'éducation, des transports et des hôpitaux, mais les données sectorielles disponibles sur la VHT dans le secteur des télécommunications, dans les services de réception/clientèle des administrations locales et régionales et dans les services de l'emploi sont très limitées.

Services de l'administration centrale (services de l'emploi et prisons)

Le projet couvrait deux services qui relèvent en général des administrations centrales ou fédérales : les services de l'emploi et les prisons. Les données sur la violence et le harcèlement dans les services de l'emploi sont lacunaires, alors que certaines des formes les plus graves de VHT se retrouvent dans le secteur pénitentiaire.

La population carcérale présente des niveaux de plus en plus élevés de problèmes de santé mentale complexes. Par exemple, au Royaume-Uni, un détenu sur quatre souffre de troubles de l'hyperactivité avec déficit de l'attention (Guardian, 1^{er} juin 2022), et le personnel pénitentiaire n'est pas suffisamment formé pour y faire face. Une augmentation récente de la VHT dans un certain nombre d'États membres de l'UE est liée à des conditions de travail de mauvaise qualité, à la surpopulation et au manque de personnel, avec des ressources limitées pour s'orienter vers un modèle de réintégration et de réhabilitation (FSESP/Vereycken & Ramioul 2019). Les effets de l'incarcération et de la forte restriction de l'autonomie sont exacerbés par la surpopulation, le manque de personnel, le manque d'intimité et l'accès inadéquat à l'éducation ou à des installations de loisirs. En outre, les détenus subissent une violence structurelle, définie comme « les modes systémiques, structurels ou institutionnels par lesquels des personnes sont empêchées d'accéder aux ressources nécessaires pour satisfaire leurs besoins fondamentaux et d'obtenir la qualité de vie qui serait autrement possible. » (Institut Ludwig Boltzmann 2021:20).

Un mauvais environnement de travail et un lieu de travail hostile ont conduit à une culture de l'intimidation, de l'agression et de la violence qui est devenue un problème croissant, ce qui, selon un rapport de l'inspection du travail néerlandaise, a fait que 79 % des établissements pénitentiaires ont signalé ces problèmes (FSESP 2013). Une recherche menée au Danemark a révélé que 34 % des agents pénitentiaires avaient connu des situations où leur propre vie était mise en danger, tandis que plus de la moitié (52 %) d'entre eux avaient été victimes de violences physiques (Østergaard Larsen *et al.* 2020).

La prévalence des menaces et des violences liées au travail peut entraîner des troubles de stress post-traumatique (TSPT). Dans le système pénitentiaire danois, 27,1 % des agents et responsables pénitentiaires présentaient des symptômes de TSPT, de dépression, d'anxiété ou de stress, à des niveaux supérieurs à ceux observés dans la police ou les forces armées (Østergaard Larsen *et al.* 2020). Selon une autre étude, la prévalence de la TSPT est beaucoup plus élevée dans les prisons que dans les établissements de soins pour personnes âgées, les établissements psychiatriques et les écoles spécialisées (Andersen *et al.* 2019). Bien que les données montrent que les taux de stress et de TSPT sont plus élevés chez les femmes en général, il y a parmi le personnel pénitentiaire une plus grande proportion d'hommes présentant des symptômes de TSPT, tandis qu'une plus grande proportion de femmes ressent du stress (Østergaard Larsen *et al.* 2020). Cela peut suggérer que les femmes disposent de meilleures structures d'adaptation et de soutien au travail et en dehors, ce qui contribue à renforcer leur résilience.

Le genre, ainsi que l'origine ethnique, la personnalité, le soutien vécu, les attitudes personnelles à l'égard du travail, la culture de travail, notamment machiste, et une augmentation du nombre de femmes détenues ayant des problèmes de santé mentale et de toxicomanie et ayant été victimes de violence domestique, sont parmi les facteurs de risque qui doivent être pris en compte. Dans une étude danoise, 68 % du personnel pénitentiaire féminin a fait l'objet d'attentions sexuelles non désirées, contre 20 % du personnel masculin (Østergaard Larsen *et al.* 2020). Les prisons ne tiennent souvent pas compte du fait que de nombreuses femmes détenues ont été victimes de violences répétées et de violences domestiques, et que ces violences sont reproduites dans le cadre d'un continuum de violences (Natacha Chetcuti-Osorovitz 2021). S'exprimant lors du séminaire de la FSESP, Natacha Chetcuti-Osorovitz a affirmé qu'il est important de reconnaître les vulnérabilités auxquelles sont confrontées les femmes détenues, dont beaucoup ont elles-mêmes été victimes de violence, et que les femmes ont besoin d'outils pour faire en sorte que les victimes de violence ne doivent pas à leur tour recourir à la violence. Pour son livre récent, elle s'est entretenue avec 42 détenues dont 35 femmes ont été victimes de violence, certaines à la suite de la prostitution ou de la violence

économique (leurs finances étaient contrôlées afin de maintenir leur dépendance à l'égard d'un abuseur), et toutes ont connu des situations sociales difficiles, dont l'expérience du racisme, entraînant une faible estime de soi et une dévalorisation. Il apparaît que la privatisation du système de cantines des prisons pénalise disproportionnellement les femmes détenues.

Les conditions de travail et les niveaux de dotation en personnel sont des données essentielles pour comprendre l'augmentation des taux de VHT. Des recherches sur les conditions d'emploi dans les prisons en Suède, au Royaume-Uni, en Italie et en Grèce révèlent que les conditions de travail se sont considérablement détériorées ces dernières années (FSESP/Vereycken & Ramioul 2019). La confédération néerlandaise FNV (qui comprend l'ancien syndicat du service public, Abvakabo) note que les initiatives prévues pour lutter contre la violence ne se sont pas concrétisées en raison de la réduction des dépenses et du personnel. Selon la ligne d'assistance téléphonique du syndicat destinée au personnel des prisons, ces problèmes se sont aggravés avec l'augmentation de la charge de travail et l'insuffisance des effectifs. La situation s'est aggravée pendant la période du COVID-19, qui, dans un contexte de surpopulation carcérale, de dégradation des conditions de détention et d'isolement, a entraîné des risques accrus d'infection au COVID-19 parmi les détenus et le personnel pénitentiaire. Des appels répétés ont été lancés en faveur de politiques pénitentiaires axées sur la prévention et de la formation du personnel ; l'amélioration des conditions de travail, des salaires et de la dotation en personnel ; et la réduction de la population carcérale grâce à de meilleures politiques de prévention axées sur la réadaptation et la réinsertion, et à des investissements dans les services publics, notamment les services de lutte contre la violence domestique (FSESP 2021 ; EuroPris 2021 ; Parlement européen 2017 ; EPSU/Vereycken & Ramioul 2019).

Accueil / services aux usagers dans les administrations locales et régionales

Par rapport à d'autres secteurs, il y a peu de données sur l'étendue de la VHT dans les administrations locales et régionales, bien que les éléments recueillis auprès d'elles par les partenaires sociaux montrent que la violence et le harcèlement verbal, psychologique et en ligne ont augmenté à l'encontre des travailleurs qui ont des contacts avec le public (FSESP & CCRE 2022). Les données empiriques montrent une augmentation substantielle des niveaux d'agressivité, d'impatience et de frustration de la part du grand public lorsqu'il accède aux services des administrations locales et régionales.

En Italie, une recherche menée en 2018 révèle que neuf travailleurs sociaux municipaux sur dix ont été victimes de violence et d'agression, que peu signalent le problème et que beaucoup le considéraient comme une fatalité (FSESP *et al.* 2022). Ce fait ajouté à celui que seul 26 % des personnes interrogées ont signalé avoir été victimes de VHT aux forces de l'ordre et 8 % à l'administration locale montre une tendance inquiétante du manque de sécurité et de protection du personnel. D'après l'enquête danoise 2018 sur l'environnement de travail et la santé (Arbeidstilsynet 2018), 21 % des employés du secteur des administrations régionales ont subi des menaces de violence et 14 % des violences physiques au travail au cours des 12 mois précédents, la fréquence des violences ou des menaces étant plus élevée en psychiatrie et dans les entreprises sociales. Les travailleurs pratiquant le télétravail pendant les confinements ont été touchés par le harcèlement en ligne et la violence domestique, tandis que ceux qui continuent à fournir des services essentiels de première ligne en contact direct avec le public ont été confrontés à des risques accrus de la part d'utilisateurs de services plus agressifs, hostiles et frustrés.

Secteur scolaire

Dans le secteur scolaire, les données montrent des niveaux élevés de VHT, sous forme de harcèlement verbal, de harcèlement numérique et de menaces, qui rejaillissent négativement sur l'environnement de travail, le comportement des élèves et la santé et le bien-être des enseignants (Andersen *et al.* 2021a et 2021b). Répondant à une étude nationale menée par le syndicat danois des enseignants (DLF) et le centre national de recherche sur l'environnement de travail, 56 % des enseignants ont fait état de comportements agressifs de la part de leurs élèves, sous forme de harcèlement, de menaces et de violence (Winding *et al.* 2021), entraînant davantage de cas d'épuisement professionnel parmi les enseignants (Winding *et al.* 2022).

D'autres données d'enquête montrent qu'environ 6,6 % des travailleurs du secteur de l'éducation déclarent avoir été victimes d'intimidation ou de harcèlement (contre une moyenne de 5 % pour l'UE27) (CSEE 2010). Une étude antérieure datant de 2009, menée au Danemark, aux États-Unis et en Pologne, révèle que la violence à l'école est devenue un phénomène de plus en plus répandu (Kowzan 2009). Le VBE, syndicat allemand des enseignants, a constaté que la violence à l'école touchait une école sur quatre (Pearson 2018). Des niveaux élevés de VHT à l'encontre des enseignants sont constatés en Bulgarie. Une enquête nationale menée par la CITUB (2018) a observé une VHT généralisée, surtout à l'encontre des professions féminisées comme l'enseignement. L'enquête a montré que, bien que 40 % des employeurs soient préoccupés par la violence et le harcèlement, seuls 25 % d'entre eux ont mis en œuvre des mesures de prévention. Une enquête menée par le syndicat bulgare des enseignants a révélé des niveaux croissants de VHT, 65 % des enseignants ayant subi des violences psychologiques et 2,5 % des violences physiques. Ces actes de violence étaient le fait soit d'étudiants, soit de parents ou de proches d'étudiants (FSESP *et al.* 2022).

La pandémie de COVID-19 a encore aggravé la situation pour les enseignantes, avec une augmentation des faits d'intimidation et de harcèlement en ligne (Internationale de l'éducation 2021, CSEE 2021). Les enseignantes ont subi un surcroît de stress car elles devaient souvent assumer des responsabilités à la maison en plus de l'enseignement en ligne, avec une charge de travail accrue et sans ressources appropriées. Une étude sur les enseignants et le personnel de soutien réalisée par le comité d'Irlande du Nord du groupe éducation du Congrès irlandais des syndicats (2018) révèle que les coupes dans l'éducation ont aggravé la situation. Chaque année, un travailleur de l'éducation sur trois subit des violences physiques et 83 % ont été victimes de violences verbales de la part d'élèves ou de parents.

Transports publics urbains

Les travailleurs du secteur des transports publics urbains sont exposés à des risques importants de violence de la part de tiers, notamment les conducteurs de bus et de tramway, les receveurs de billets et les agents aux guichets de vente de billets/services à la clientèle, qui considèrent souvent que la VHT est une fatalité. Les effets du COVID-19 ont ajouté des risques supplémentaires pour les travailleurs des transports, notamment car le refus par certains passagers de suivre les mesures de protection visant à réduire la transmission du virus pendant la pandémie a entraîné une augmentation des faits de violence verbale et physique, de l'hostilité, de l'agressivité et du harcèlement sexuel à l'encontre des travailleurs des transports (ETF 2020, ITF 2020). En outre, avant la pandémie, une enquête de l'ETF a révélé une augmentation inquiétante du harcèlement sexuel physique, verbal et non verbal, du stalking et de la violence (ETF 2017) : 63 % des femmes travaillant dans les transports en Europe ont subi au moins un acte de violence récent et 26 % pensent que le harcèlement est une fatalité, et ne signalent pas le problème. L'évolution des effectifs des transports publics urbains et les changements dans l'organisation du travail, par exemple, ont entraîné une augmentation du travail

solitaire et/ou un manque de soutien en matière de sécurité. Les travailleurs des transports signalent que des problèmes de santé tels que l'anxiété, le stress, l'insomnie, la dépression et la mauvaise santé physique à long terme sont causés par la violence et le harcèlement avec « ...des effets dévastateurs sur la santé physique et mentale et le bien-être des travailleuses, leur capacité à travailler et leurs relations avec leur famille, leurs amis et leurs collègues de travail » (ETF 2017:3). En outre, la VHT entraîne des répercussions importantes sur la sécurité des passagers (Forum international des transports 2018).

Dans les transports, un secteur dominé par les hommes où seulement 22 % des emplois sont occupés par des femmes, les normes sociales renforcent les stéréotypes selon lesquels les femmes n'ont pas leur place dans la main-d'œuvre des transports. La violence et le harcèlement sont un facteur majeur qui affecte l'attractivité et le maintien des femmes dans les emplois du secteur (OIT 2013), problème dont la Commission européenne s'est récemment emparée avec l'initiative « Les femmes dans les transports - Plateforme de l'UE pour le changement ». Les recommandations conjointes des partenaires sociaux européens (UITP et ETF 2014) visant à promouvoir l'emploi des femmes dans le secteur des transports publics urbains européens fixent un objectif ambitieux : faire passer la part des femmes dans les effectifs de 17,5 % en 2011, à 25 % en 2020 et 40 % en 2035.

Secteur des télécommunications

Les travailleurs des télécommunications sont un groupe confronté à des niveaux croissants de VHT, touchant particulièrement les travailleurs pratiquant l'installation et la réparation d'infrastructures, les services à la clientèle dans les magasins et les points de vente de télécommunications, et la prestation de services en ligne, par le biais de centres d'appel et au domicile des clients. En outre, il existe des lacunes dans les données sur les expériences des travailleurs en matière de VHT, par rapport à d'autres secteurs. Une préoccupation récente dans le secteur des télécommunications est la croissance du complotisme, qui est lié à l'extrémisme politique, à la colère envers l'État et à la justification de la violence, en particulier chez les personnes souffrant de paranoïa accrue. Une croyance associée prétend que la technologie 5G est un transmetteur du COVID-19 (Jolley et Patterson 2020). Au Royaume-Uni, en Irlande et aux Pays-Bas, des attaques physiques et verbales ont été perpétrées contre des travailleurs du secteur des télécommunications (ETNO, GSMA & ENI-Europa 2020), notamment des menaces de violence et de mort, des violences verbales et physiques, la destruction d'équipements d'installation de réseaux, d'infrastructures 5G et de pylônes de téléphonie mobile (Guardian, 7 mai 2020). Le suivi de ces incidents par l'ETNO et la GSMA en 2020 a révélé 120 attaques contre des réseaux mobiles, y compris l'incendie criminel d'infrastructures de télécommunications critiques, dans dix pays européens, mettant en danger les travailleurs, le public et les attaquants. Les attaques contre les travailleurs essentiels et les infrastructures vitales perturbent les services d'urgence et mettent des vies en danger (Jolley et Patterson 2020). De nombreux appels ont été lancés pour que cette violence cesse, notamment une déclaration conjointe en ce sens publiée par l'ETNO, la GSMA et ENI-Europa (2020).

Secteur hospitalier

Ces dernières années, la prolifération d'enquêtes internationales, européennes et nationales indique une préoccupation quant à l'augmentation inquiétante des niveaux de VHT dans les hôpitaux et dans le secteur de la santé en général, surtout depuis la pandémie. Des enquêtes récentes, y compris les données de l'EWCTS (Eurofound, 2022b) mentionnées ci-dessus, indiquent une augmentation significative de la violence et du harcèlement à l'encontre des travailleurs de la santé depuis la

pandémie ; la violence est généralement considérée comme endémique, quel que soit le niveau de développement ou de sécurité d'un pays (ICN, CICR, IHF & WMA 2022 ; Thornton 2022).

Les professionnels de la santé signalent fréquemment que les agressions de la part de patients et de membres de leur famille sont devenues monnaie courante (EU-OSHA 2022b, FSESP 2017, INMO 2021, Pillinger 2017). Dans un service d'urgence hospitalier, un patient atteint de démence ou de problèmes de santé mentale peut rencontrer des difficultés à comprendre la situation dans laquelle il se trouve (Hagedorn-Rasmussen *et al.* 2021). Un manque de personnel peut contribuer aux comportements agressifs, en particulier lorsque les patients ont des besoins complexes qui ne sont pas satisfaits, et qui sont l'expression d'une impuissance, d'une négligence et d'un stress. Dans ce secteur, l'épuisement professionnel et le stress sont devenus un problème bien plus grave depuis la pandémie.

Les enquêtes récentes comprennent des données internationales et européennes montrant des niveaux significatifs de VHT (ICN *et al.* 2022, EMO 2022, Eurofound 2015, 2022), ce qui est confirmé par des études nationales en Bulgarie (CITUB 2018), en République tchèque (Ombudsman *et al.* 2019 ; Euroeduca 2010) ; Danemark (Arbejdstilsynet 2018) ; Finlande (Reknes *et al.* 2017, Institut finlandais de la santé au travail 2021) ; Allemagne (Schablon *et al.* 2012), Irlande (Irish Examiner 2022, INMO 2021), Italie (FP-CGIL 2022) ; et au Royaume-Uni (British Medical Association 2022, ICS 2021, Guardian 1^{er} juin 2022, UNISON & Nursing Times 2021). En résumant les résultats de ces enquêtes, on constate qu'entre 35 % et 70 % des travailleurs de la santé ont fait l'expérience d'une forme de VHT. Des niveaux parmi les plus élevés de violence et de harcèlement sont signalés dans les services des accidentés et des urgences, les polycliniques et les services d'hospitalisation, notamment en soins gériatriques et de santé mentale.

Il y a également un manque de formation du personnel à la reconnaissance et à la gestion des comportements hostiles et agressifs, y compris la façon dont les actes de violence progressent et comment le personnel peut réagir préventivement à un signe avant-coureur, comme les gestes et expressions verbales agressives (FP-CGIL 2022, UNISON 2018). Si les enquêtes révèlent que le personnel est très éprouvé par la violence subie, plus l'établissement a formé les travailleurs à la gestion des clients agressifs et violents, moins ils courent en revanche le risque de subir une agression. Comme dans d'autres secteurs, une constante est la « banalisation de la VHT » et les faits sont rarement déclarés. Les plus grands risques de VHT sont encourus par le personnel infirmier et les aides-soignants, car ils sont en contact direct avec les patients et doivent gérer les vulnérabilités émotionnelles exprimées par ceux-ci et leurs proches.

Des niveaux élevés de demande, des mesures d'austérité entraînant un manque de personnel et de longs délais d'attente ont contribué à l'augmentation récente des niveaux de VHT (HOSPEEM-EPSU 2021). En outre, la désinformation sur les vaccins a suscité une violence sans précédent, dont des attentats à la bombe contre des centres de vaccination en France et en Pologne, et des menaces à l'encontre de travailleurs de la santé et de responsables syndicaux dans certains pays (FSESP & CCRE 2022). Ainsi en France, la violence et les agressions contre les travailleurs de la santé ont conduit le gouvernement à adopter des mesures mettant à leur disposition des agents de sécurité lorsqu'ils se rendent au travail et en reviennent (France info 2020). En outre, la vulnérabilité et la détresse des patients souffrant de problèmes sociaux et de santé mentale complexes ont constitué un autre facteur de risque, augmentant les niveaux de VHT (Beque & Mauroux 2017). La réduction des effectifs et l'augmentation du travail solitaire ajoutent des risques lorsqu'un seul membre du personnel est en contact avec un patient lors de visites, d'examen, de traitements ou de la gestion des soins dans des lieux isolés et géographiquement dispersés. Les mesures de sécurité peuvent également être inadaptées, comme un mauvais éclairage à l'intérieur des hôpitaux et dans les aires de stationnement.

2.3 Résultats de l'enquête pour le projet VHT

Aperçu

Une partie importante du projet VHT a consisté à examiner la mise en œuvre et la mise à jour des lignes directrices multisectorielles. Une enquête en ligne sur la VHT a été réalisée entre l'automne 2021 et le début 2022, couvrant les six sous-secteurs du projet. L'enquête a été adressée aux organisations nationales des partenaires sociaux en vue de nourrir les webinaires du projet ainsi que les recommandations faites dans ce rapport concernant la mise à jour des lignes directrices multisectorielles.³

Il y a eu au total 165 réponses complètes à l'enquête provenant de 19 pays, y compris des réponses d'organisations de niveau européen. Parmi ces réponses, 59 proviennent d'un syndicat, 87 d'une organisation patronale, tandis que 19 ne s'identifient ni à un syndicat ni à une organisation patronale. Le tableau 1 illustre la répartition des 165 réponses par secteur, et par origine syndicale et patronale. Parmi les secteurs couverts par le projet, le plus grand nombre de réponses provient du secteur pénitentiaire, suivi du secteur hospitalier et des transports publics urbains. Les réponses les plus nombreuses des syndicats proviennent du secteur hospitalier, tandis que le nombre le plus élevé d'employeurs provient du secteur pénitentiaire. Une analyse plus approfondie des données de l'enquête a été réalisée afin d'identifier les similitudes et les différences entre secteurs.

Tableau 1 : Réponses par milieux syndicaux et patronaux (165 réponses)

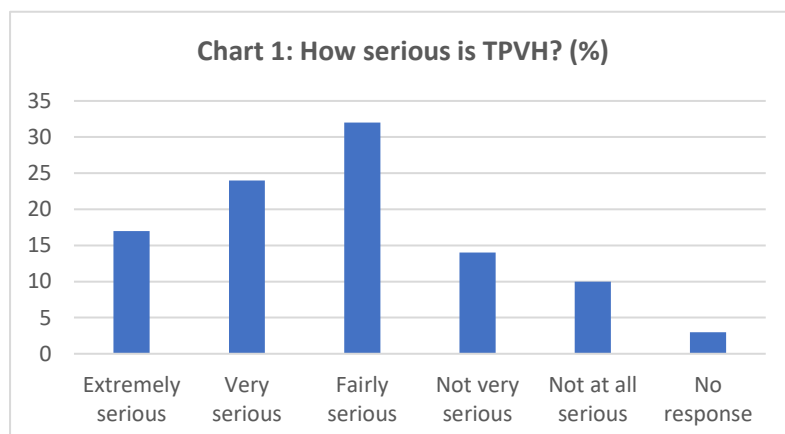
Secteur	Syndicat	Employeur	Non identifié	Total
Services d'emploi	4	2	0	6
Réception : administrations locales et régionales.	2	3	1	6
Hôpitaux	16	4	1	21
Prisons	7	44	9	60
Écoles secondaires	9	0	0	9
Télécom	1	4	0	5
Transports publics urbains	7	11	1	19
Autres	13	19	7	39
Total	59	87	19	165

Gravité de la VHT et impact sur la prestation de services

Dans l'ensemble, la plupart des répondants considèrent la VHT comme un problème grave (voir graphique 1). Sur les 165 personnes ayant répondu à l'enquête, 17 % considèrent que la VHT est

³ L'enquête en ligne, qui s'est déroulée entre novembre 2021 et février 2022, visait à obtenir une image des perceptions sur la VHT, des réponses politiques et autres apportées par les partenaires sociaux pour prévenir et traiter la VHT, ainsi que des points de vue sur la mise à jour des lignes directrices multisectorielles. L'enquête comportait 24 questions (20 à choix multiples et 4 ouvertes). L'enquête était disponible en 10 langues. Les données de l'enquête ont été examinées pour détecter les erreurs de données et les doublons, et les réponses incomplètes ont été écartées de l'analyse des résultats.

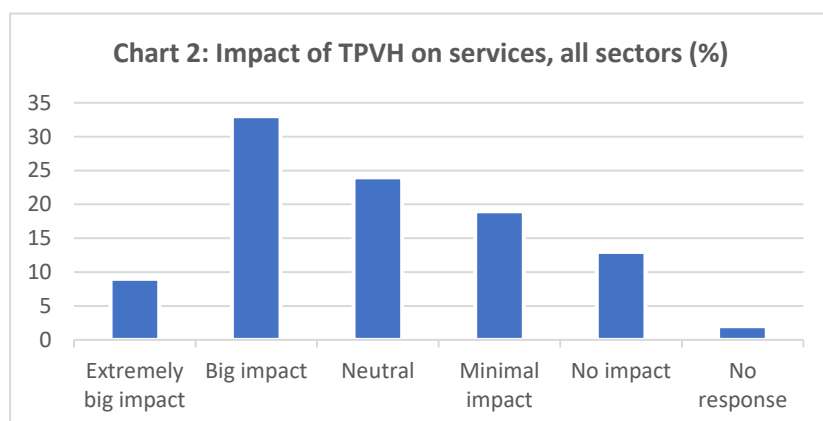
extrêmement grave, 24 % très grave, tandis que 32 % déclarent qu'elle est assez grave. Un nombre bien inférieur pense que la VHT n'est pas un problème grave.



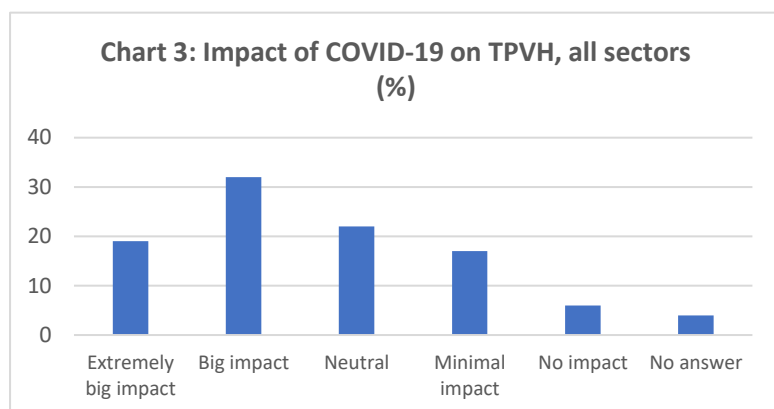
Il ne semble pas y avoir de grande différence entre les pays et les secteurs en ce qui concerne la perception de la gravité du problème, bien que le problème soit considéré comme étant le plus grave dans les prisons, les hôpitaux et aux guichets des administrations locales et régionales. Si les syndicats comme les employeurs considèrent que la VHT est un problème grave, les syndicats ayant répondu à l'enquête lui attribuent un degré de gravité plus élevé (16 % des syndicats, contre 8 % des employeurs, considèrent que le problème est extrêmement grave ; 11 % des syndicats contre 25 % des employeurs considèrent que la VHT est très grave ; et 20 % des syndicats la considèrent comme assez grave, contre 25 % des employeurs).

Impact de la VHT sur la prestation de services

Comme le montre le graphique 2, un tiers (33 %) des personnes interrogées ont déclaré que la VHT avait eu un impact important sur la prestation de services et 9 % qu'elle avait eu un impact extrêmement important. Par ailleurs, 24 % déclarent qu'elle a eu un impact neutre et 19 % un impact minimal. Il existe quelques différences entre les secteurs : l'impact le plus important sur la qualité des services est signalé dans le secteur pénitentiaire, le secteur hospitalier et les écoles secondaires, suivis par les transports urbains, les télécommunications, les services de l'emploi et les services d'accueil des administrations locales et régionales.

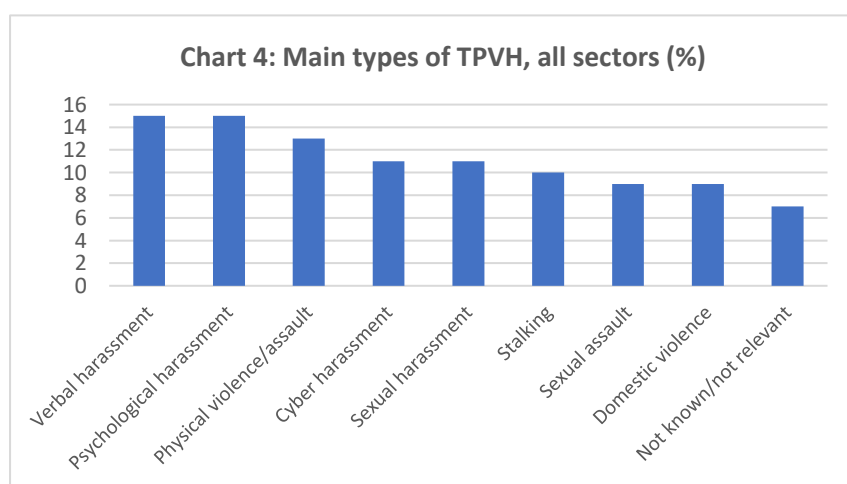


L'impact le plus important semble concerner la manière dont les services sont fournis, notamment la prestation de services moins personnalisés, signalée par 40 % des répondants, le retrait de services signalé par 17 % des répondants, et le fait de devoir transférer les services en ligne pour des raisons de sécurité, signalé par 5 % des répondants. La majorité des personnes interrogées ont déclaré que le COVID-19 avait eu un impact extrêmement important ou important sur la VHT, ce qui confirme les recherches menées en Europe sur l'augmentation récente de la VHT depuis le début de la pandémie. Le graphique 3 montre que 19 % des répondants ont indiqué un impact extrêmement important, 32 % un impact important, 22 % un impact neutre, 17 % un impact minimal et 6 % aucun impact.



Principaux types de VHT vécus

Le graphique 4 illustre les différents types de VHT dans tous les secteurs, montrant que le harcèlement verbal, suivi du harcèlement psychologique et de la violence physique/agression sont les formes les plus courantes de VHT. Sur le total des cas de violence et de harcèlement signalés, 15 % étaient des cas de harcèlement verbal, 15 % des cas de harcèlement psychologique, 13 % des cas de violence physique et d'agression, suivis par le cyber-harcèlement (11 %), le harcèlement sexuel (11 %), le stalking (10 %) et la violence domestique (10 %). Par ailleurs, 7 % ne savaient pas quelles étaient les principales formes de VHT dans leur secteur.



Certaines différences sont observées entre les secteurs. La violence physique est classée plus haut dans les secteurs des prisons, des hôpitaux et des transports que dans les autres secteurs, tandis que les formes de harcèlement verbal, psychologique et sexuel sont classées à des niveaux similaires dans

tous les secteurs. Dans le secteur des télécommunications, la violence physique et le harcèlement verbal sont classés au premier rang, tandis que dans le secteur des transports, le harcèlement verbal, suivi de la violence physique, sont classés au premier rang. Le tableau est légèrement différent dans les écoles secondaires, les services de l'emploi et les services d'accueil, le harcèlement verbal, suivi du harcèlement psychologique et de la violence physique étant classés au premier rang. Dans les prisons, le harcèlement verbal est classé au premier rang, suivi par la violence physique.

En termes de mesures introduites pour prévenir et traiter la VHT, de nombreux partenaires sociaux n'ont pas mis en œuvre de mesures à cet effet. Le tableau 2 montre les mesures les plus fréquemment rapportées par les répondants issus d'un syndicat et d'un employeur (les non-identifiés sont les répondants qui n'ont pas précisé qu'ils étaient issus d'un syndicat ou d'une organisation d'emploi). Sur les 165 réponses à l'enquête, 21 organisations (7 syndicats, 12 employeurs, 2 non identifiés), soit 13 % de l'ensemble des répondants, ont déclaré ne pas avoir connaissance de mesures introduites pour mettre fin à la VHT, tandis que le reste des répondants ont déclaré qu'au moins une mesure avait été introduite.

Tableau 2 : Initiatives introduites sur la VHT (n=165)

	Syndicat	Employeur	Non identifié	Total
Sensibilisation / compréhension du problème	33	47	8	88 (53%)
Soutien aux travailleurs victimes de VHT	23	53	8	84 (51%)
Mise en œuvre de procédures de réclamation	16	52	7	75 (45%)
Suivi des plaintes	20	46	8	74 (44%)
Inclusion dans l'évaluation des risques et les plans de prévention	25	35	5	65 (40%)
Conventions collectives de travail	26	23	6	55 (33%)
Partage des bonnes pratiques entre partenaires sociaux	22	25	4	51 (31%)
Cadre politique pour prévenir et gérer la VHT	14	31	6	51 (31%)
Intégration dans la sécurité et la santé au travail	18	25	3	46 (28%)
Campagnes d'information destinées aux tiers	16	10	1	27 (16%)
Lobbying/campagne pour légiférer	13	3	0	16 (10%)
Partenariats avec des ONG/associations communautaires	4	6	1	11 (7%)
Autres	4	8	2	14 (8%)
Aucune mesure introduite	7	12	2	21 (13%)

L'initiative la plus importante rapportée dans l'enquête est la sensibilisation, rapportée par 53 % des répondants, dont les exemples couvrent l'information et la formation et la promotion d'une meilleure connaissance de la VHT parmi les travailleurs et les cadres. Vient ensuite le soutien aux victimes qui ont pu subir un préjudice physique ou psychologique du fait de la VHT, signalé comme une action par 51 % des répondants, y compris des services de soutien spécifiques comme dans le cadre des programmes de soutien aux travailleurs et de santé au travail de l'entreprise. La mise en place de procédures de signalement et de réclamation est un autre domaine d'activité important, signalé par 45 % des répondants, tout comme le suivi des plaintes, signalé par 44 % des répondants. Bien qu'il existe des procédures de réclamation, les syndicats ajoutent que les travailleurs, dans l'ensemble, ne

signalent pas les faits de VHT, soit en raison d'une confiance limitée dans le mécanisme de réclamation, soit parce que la VHT est vue comme une fatalité. Les bonnes pratiques comprennent la mise en place de mécanismes de signalement en ligne et confidentiels et la sensibilisation des travailleurs afin d'encourager le signalement sans représailles.

Une conclusion importante de cette recherche, et qui est assez nouvelle, est l'inclusion de la VHT dans les évaluations des risques et les plans de prévention, ainsi que l'ont rapporté 40 % des répondants. Dans le même ordre d'idées, seuls 28 % des répondants déclarent que la prévention des risques technologiques est intégrée dans les politiques de santé et de sécurité au travail. Il est évident que les syndicats et les employeurs commencent à peine à élaborer des programmes de SST et d'évaluation des risques intégrant la prévention de la VHT et, dans certains cas, des évaluations des risques distinctes et adaptées ont été conçues.

En ce qui concerne les CC, seuls 33 % des répondants indiquent qu'elles contiennent des clauses sur la VHT, ce qui conduit à de meilleures procédures, des réponses collectives et une plus grande confiance. Cependant, leur mise en œuvre est un problème persistant. Par ailleurs, 31 % des répondants indiquent qu'il existe un cadre politique pour prévenir et gérer le problème de la VHT. Un cadre politique, ainsi que des CC, peuvent jouer un rôle clé dans la définition de codes de conduite, de mécanismes de signalement et de réclamation, de prévention et d'évaluation des risques, ainsi que de formation et de sensibilisation, entre autres. Le partage de bonnes pratiques entre les partenaires sociaux a été signalé par 31 % des répondants et les campagnes d'information ciblées sur les tiers par seulement 16 % des répondants. Certaines organisations ont pris part à des campagnes spécifiques visant à obtenir une nouvelle législation incluant la prévention et/ou des obligations pour les employeurs afin de lutter contre la VHT, y compris des campagnes nationales pour la ratification de la Convention 190 de l'OIT, rapportées par 10 % des répondants. La mesure la moins rapportée concerne les partenariats avec les ONG et les associations locales pour l'orientation vers des services de conseil spécialisés et/ou de lutte contre la violence domestique, ainsi que les partenariats avec des organisations pouvant contribuer à la sensibilisation et à la formation, comme l'ont indiqué seulement 13 % des répondants. Cela indique l'un des nombreux domaines où des orientations supplémentaires peuvent être nécessaires.

En outre, comme le montre le tableau 3, les initiatives dont il est fait état sont issues de divers cadres politiques, le plus souvent une politique ou un accord sur l'environnement de travail ou la SST, une politique ou un accord sur la violence et le harcèlement sous toutes leurs formes, et des mesures politiques distinctes sur la VHT. Dans l'ensemble, 60 % des personnes interrogées ont déclaré que certaines mesures avaient été instaurées conjointement, 13 % étaient instaurées conjointement, 7 % par l'employeur uniquement, 13 % par le syndicat uniquement, tandis que 7 % ont indiqué qu'aucune mesure n'avait été convenue.

Tableau 3 : Types de mesures politiques introduites

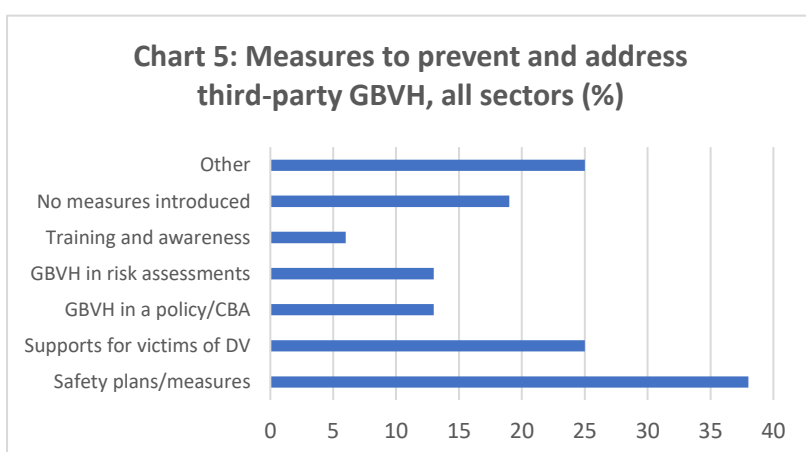
	Syndicat	Employeur	Non identifié	Total
Environnement de travail/SST	18	28	7	53
Toutes les formes de violence et de harcèlement au travail	11	27	5	43
Mesures/politique séparées sur la VHT	9	10	1	20
Aucune mesure politique pertinente n'a été introduite	10	14	5	29

Autres	2	2	0	4
Pas de réponse	9	6	1	16
Total	59	87	19	165

Violence et harcèlement basés sur le genre (VHBG)

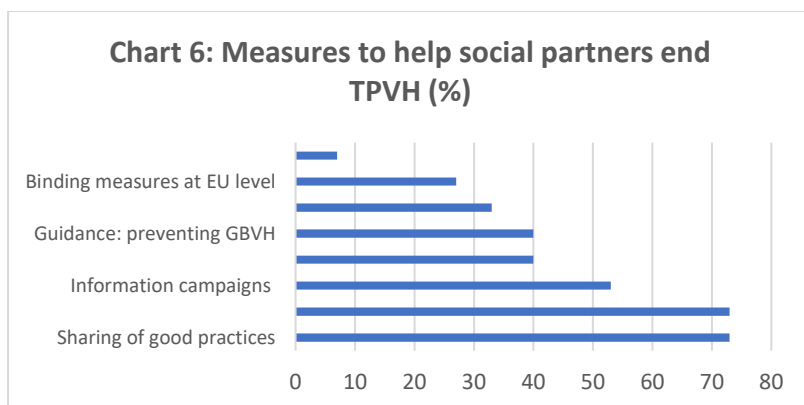
Selon la définition de la convention n° 190 de l'OIT (examinée ci-dessus), la VHBG est une forme de violence et de harcèlement dirigée contre une personne en raison de son sexe ou de son genre, et comprend le harcèlement sexuel. La VHBG existe en raison de rapports de force inégaux et de normes sociales néfastes, qui entraînent des inégalités entre les sexes au travail, notamment l'écart de rémunération entre les sexes.

À la lumière des niveaux croissants de VHBG, un objectif important de la recherche était de déterminer les réponses et les négociations politiques sensibles au genre qui peuvent aider à prévenir et à traiter le phénomène. Seuls 45 % des répondants ont indiqué disposer de politiques, d'accords ou d'autres initiatives abordant la prévention de la VHBG dans une perspective de genre. Comme l'illustre le graphique 5, 37 % des répondants ont mis en place des plans de sécurité, 25 % un soutien aux victimes, 14 % une politique ou une CC sur la VHBG, et 6 % des mesures de formation et de sensibilisation, 19 % ont déclaré n'avoir introduit aucune mesure en la matière. Ces résultats suggèrent que le domaine nécessite des orientations supplémentaires pour en soutenir l'intégration dans les politiques et procédures.



Sensibilisation et mise à jour des lignes directrices multisectorielles

Les participants à l'enquête ont été invités à indiquer les mesures qui, selon eux, pourraient aider les partenaires sociaux à prévenir et à combattre la VHT. Comme l'illustre le graphique 6, les mesures les plus importantes suggérées concernent le partage de bonnes pratiques et de conseils sur l'évaluation des risques, suivi par des campagnes d'information pour les tiers, des systèmes de réclamation efficaces et fiables, des orientations sur la VHBG et des orientations sectoriels plus détaillés sur la VHT. En outre, 27 % des répondants, principalement des syndicats, ont souligné la nécessité de mesures contraignantes sur la VHT au niveau de l'UE.



En ce qui concerne les lignes directrices multisectorielles, l'enquête démontre qu'elles sont peu connues. Dans l'ensemble, 70 % des répondants ont indiqué ne pas avoir connaissances des directives. Les employeurs sont mieux informés que les syndicats, tandis que les directives sont pareillement méconnues dans l'ensemble des secteurs. Elles sont le plus connues dans le secteur de l'éducation et le moins dans le secteur des prisons. Le nombre d'employeurs connaissant les lignes directrices est légèrement supérieur à celui des syndicats, bien que l'on s'attende à ce que le projet et la participation des syndicats et des employeurs à ses webinaires aient fait mieux connaître les lignes directrices, y compris leur mise à jour. L'enquête demandait également des informations sur la manière dont les lignes directrices pourraient être actualisées ; les répondants ont mis en avant la nécessité de mesures juridiquement contraignantes sur la VHT, d'un meilleur suivi des faits commis, d'orientations plus spécifiques au secteur, de dispositions plus fortes en la matière et d'une meilleure intégration de la violence et du harcèlement internes et externes.

Section 3 : Cadre juridique et politique sur la VHT

Cette section donne un aperçu des cadres juridiques et politiques internationaux, européens et nationaux pertinents pour la VHT.

3.1 Cadres juridiques et politiques de l'Union européenne (UE)

Le cadre juridique européen pertinent comprend des directives sur l'égalité de traitement et la non-discrimination ainsi que sur la sécurité et la santé au travail (SST), dont aucune ne fait explicitement référence à la violence et au harcèlement internes ou externes au travail. Bien que leur application soit pertinente pour les situations où le harcèlement sexuel ou moral est le fait de tiers, cela reste une lacune importante de la politique européenne. Les seules mesures politiques européennes qui font référence à la VHT sont l'accord intersectoriel européen non contraignant sur la violence et le harcèlement entre les partenaires sociaux, conclu en 2007, et les lignes directrices multisectorielles de 2010, sur lesquelles porte le présent rapport.

Accord-cadre européen sur la violence et le harcèlement au travail (BusinessEurope *et al.* 2007). L'accord signé par les partenaires sociaux européens reconnaît que « différentes formes de harcèlement et de violence (...) peuvent être physiques, psychologiques et/ou sexuelles » et que la violence et le harcèlement peuvent « survenir entre collègues, entre supérieurs et subordonnés ou provenir de tiers, tels que des clients, des patients [ou] des élèves ». Des lois, des accords nationaux et sectoriels ont été introduits pour mettre en œuvre l'accord, notamment par le biais d'accords nationaux des partenaires sociaux en France, en Italie, au Danemark et aux Pays-Bas (Business Europe *et al.* 2011).

Le harcèlement moral et le harcèlement sexuel sont définis dans les directives anti-discrimination relatives au droit du travail et à l'accès aux biens et services et à leur fourniture. Parmi ces caractéristiques :

- Égalité de traitement entre les femmes et les hommes en ce qui concerne l'accès au travail, la formation, la promotion et les conditions de travail (directive 2006/54/CE)
- Égalité de traitement entre les femmes et les hommes dans l'accès aux biens et services et la fourniture de biens et services (2004/113/CE)
- Égalité de traitement fondée sur la religion ou les convictions, le handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle en matière d'emploi et de travail (directive 2000/78/CE)
- L'égalité de traitement entre les personnes, sans distinction de race ou d'origine ethnique, en ce qui concerne l'accès au travail, la formation, les conditions de travail, l'affiliation à une organisation professionnelle (patronale ou syndicale), l'éducation, la sécurité sociale et les soins de santé, l'accès aux biens et services et leur fourniture, y compris le logement (directive 2000/43/CE)

Les directives jettent les bases des lois nationales pour lutter contre le harcèlement, le harcèlement sexuel et le harcèlement racial comme forme de discrimination au niveau national.

Dans le cas de la directive 2006/54/CE, le harcèlement sexuel est défini comme une forme de discrimination sexuelle et se définit comme « ...toute forme de comportement non désiré, verbal, non verbal ou physique, à caractère sexuel, ayant pour objet ou pour effet de violer la dignité d'une personne, en particulier lorsque ce comportement crée un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant ». Il est fait référence au rôle des employeurs qui devraient être

encouragés « à prendre des mesures pour lutter contre toutes les formes de discrimination sexuelle et, notamment, à prendre des mesures préventives contre le harcèlement et le harcèlement sexuel sur le lieu de travail, conformément à la législation et aux pratiques nationales ».

Dans les directives 2000/43 et 2004/113, le harcèlement est défini de la même manière, à savoir « un comportement non désiré [...] avec pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne et de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant ».

Dans la pratique, les partenaires sociaux ont cherché à traiter la VHT comme une question de sécurité et de santé (SST), comme le prévoit la directive-cadre SST (89/391/CEE).

La 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 définit le cadre et les principes de la prévention et de la protection des travailleurs contre les accidents du travail et les maladies professionnelles, de la protection de la sécurité et de la santé, ainsi que de la prévention, de l'évaluation et de l'élimination des risques et des facteurs d'accident, avec la participation des travailleurs et de leurs représentants, afin de « ...promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail ».

Bien que la directive-cadre ne définisse pas la violence et le harcèlement, on déduit qu'ils constituent un risque grave pour la santé et la sécurité au travail et que les facteurs psychosociaux ont un impact sur la santé physique et mentale et le bien-être. La directive prévoit que l'employeur a le devoir de procéder à une évaluation des risques et de prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir les menaces identifiées. Elle permet également aux travailleurs de quitter leur poste de travail en cas de « danger grave, imminent et inévitable », mais sans préciser les risques psychosociaux ou les risques de VHT. Des propositions pour une nouvelle directive sur les risques psychosociaux au travail ont été faites par la CES (2018) et Eurocadres dans la plateforme EndStress.eu,⁴ avec le soutien du Parlement européen (2022).

Le **Cadre stratégique de l'UE en matière de santé et de sécurité au travail pour la période 2021-2027** (Commission européenne 2022) est la première stratégie de SST à faire spécifiquement référence à la violence et au harcèlement au travail dans le contexte de la proposition de décision du Conseil de la Commission autorisant les États membres à ratifier, dans l'intérêt de l'UE, la C190 de l'OIT, et de la proposition législative à venir sur la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique, comme annoncé dans la stratégie pour l'égalité entre les hommes et les femmes 2020-2025. Le cadre stratégique appelle également à « améliorer la préparation aux éventuelles crises sanitaires futures » et souligne « la nécessité d'imaginer des scénarios possibles pour l'avenir de la santé au travail ». Un autre développement important est le récent accord conclu avec la Commission européenne (2022) pour que les États membres reconnaissent le **COVID-19 comme une maladie professionnelle**.

La **directive 2012/29/UE établissant des normes minimales concernant les droits, le soutien et la protection des victimes de la criminalité et remplaçant la décision-cadre 2001/220/JAI du Conseil** couvre les normes minimales communes concernant les droits, le soutien et la protection des victimes. La directive renforce les droits des victimes de la criminalité en leur accordant un niveau minimal de droits, de protection, de soutien et d'accès à la justice, quelle que soit leur nationalité et quel que soit

⁴ <https://www.eurocadres.eu/news/the-endstress-eu-campaign-reaches-the-european-parliament/>

le lieu de l'infraction dans l'UE. La directive prévoit une protection contre les représailles et la victimisation répétée, par exemple si un travailleur signale un délit ou entame une procédure judiciaire, ce qui pourrait également avoir un impact potentiel sur le lieu de travail.

En mars 2022, la Commission européenne a publié la **proposition de directive sur la violence à l'égard des femmes et la violence domestique**, la première du genre dans l'UE. Tout en visant à mettre en œuvre la Convention d'Istanbul⁵ dans la législation de l'UE et à assumer la responsabilité des États membres de prendre des mesures coordonnées pour mettre fin à la violence à l'égard des femmes, des préoccupations ont été exprimées par certains partenaires sociaux quant à la référence limitée au rôle des partenaires sociaux et de la négociation collective dans l'adoption de mesures visant à mettre fin à la violence à l'égard des femmes dans le monde du travail, et en particulier à la VHT, à la prévention de la VHBG,⁶ y compris le congé payé pour traiter les effets de la violence domestique sur le lieu de travail. Il en résulterait un vide politique pour une approche globale de la lutte contre la violence à l'égard des femmes dans le monde du travail, y compris la violence domestique, la numérisation et la cyberviolence, et le rôle vital joué par les partenaires sociaux.

Une déclaration commune soumise à la Commission européenne par certains des partenaires sociaux du projet VHT (FSESP, CESI, CSEE, CCRE 2021) appelle à la cohérence des politiques et demande que la directive soit fermement ancrée dans une approche de la SST et alignée sur la C190 et la R206 de l'OIT, ainsi que des mesures visant à atténuer les effets de la violence domestique dans le monde du travail. La CES (2022) et le Comité économique et social européen (CESE 2022) ont soulevé d'autres questions concernant la centralité du dialogue social et de la négociation collective, l'évaluation des risques tenant compte de la dimension de genre et les droits à des congés payés et à d'autres aides sur le lieu de travail pour les victimes de violence domestique.

⁵ La Convention du Conseil de l'Europe sur la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique (Convention d'Istanbul) définit des mesures visant à protéger les femmes contre toutes les formes de violence, et à prévenir, poursuivre et éliminer la violence à l'égard des femmes et la violence domestique. Elle fait référence au harcèlement sexuel en affirmant que « les Parties prennent les mesures législatives ou autres nécessaires pour que toute forme de comportement non désiré, verbal, non verbal ou physique, à caractère sexuel, ayant pour objet ou pour effet de violer la dignité d'une personne, en particulier lorsque ce comportement crée un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant, soit soumise à des sanctions pénales ou autres sanctions légales ». (Article 40). Un appel est lancé aux employeurs, « ...encourageant les employeurs, y compris ceux du secteur privé, à promouvoir la participation des femmes à la population active et à adopter des politiques reconnaissant que la violence est un obstacle à l'emploi des femmes ». (Article 12)

⁶ L'article 37 sur la formation et l'information des professionnels dispose que : « Les personnes exerçant des fonctions d'encadrement sur le lieu de travail, tant dans le secteur public que dans le secteur privé, reçoivent une formation sur la manière de reconnaître le harcèlement sexuel au travail, de le prévenir et d'y réagir, y compris sur les évaluations des risques en matière de sécurité et de santé au travail, afin d'être en mesure d'apporter un soutien aux victimes de tels comportements et d'y réagir de manière adéquate. Ces personnes et les employeurs reçoivent des informations sur les effets de la violence à l'égard des femmes et de la violence domestique sur le travail et sur le risque de violence émanant de tiers. » L'article 21 traite des ordonnances de protection qui « ... interdisent [à l'auteur de l'infraction ou au suspect] d'entrer dans ce domicile ou sur le lieu de travail de la victime ou de contacter la victime ou les personnes à sa charge de quelque manière que ce soit ».

3.2 Organisation internationale du travail

La convention n° 190 de l'Organisation internationale du travail (OIT) et la recommandation n° 206 qui l'accompagne sont les premiers instruments internationaux à aborder la violence et le harcèlement, y compris la VHT, dans le cadre d'une approche progressive, inclusive et globale visant à mettre fin à toutes les formes de violence et de harcèlement dans le monde du travail.

Elle englobe tous les types de travail et de dispositions contractuelles, les normes étant fixées dans le contexte plus large de la sécurité et de la santé au travail, de l'égalité entre les sexes, de la non-discrimination et des droits fondamentaux au travail, y compris la liberté d'association et de négociation collective dans l'élimination de la violence et du harcèlement. Le préambule de la convention reconnaît « ...le droit de toute personne à un monde du travail exempt de violence et de harcèlement, y compris de violence et de harcèlement fondés sur le genre ».

Aux fins de la Convention, la violence et le harcèlement sont définis à l'article 1 comme suit :

(a) l'expression « violence et harcèlement » dans le monde du travail s'entend d'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, et comprend la violence et le harcèlement fondés sur le genre ;

(b) l'expression « violence et harcèlement fondés sur le genre » s'entend de la violence et du harcèlement visant une personne en raison de son sexe ou de son genre ou ayant un effet disproportionné sur les personnes d'un sexe ou d'un genre donné, et comprend le harcèlement sexuel.

La C190 aborde **la violence et le harcèlement de la part de tiers**, tels que les clients, les étudiants, les élèves et le public, dans le cadre d'une définition intégrée de toutes les formes de violence et de harcèlement, plutôt que de les traiter comme un phénomène distinct. La Convention stipule que les lois et obligations des employeurs « devraient prendre en compte la violence et le harcèlement impliquant des tiers, le cas échéant ». C'est la première fois que la VHT, ainsi que la violence domestique, sont incluses dans une définition globale de la violence et du harcèlement dans un traité international. Cela va au-delà de ce qui existe actuellement dans le cadre juridique de l'UE, qui ne définit pas la VHT et n'impose pas aux employeurs des obligations explicites en matière de prévention et de lutte contre la VHT, y compris la violence domestique et les effets de la numérisation.

La **violence domestique** est une autre forme de violence et de harcèlement au travail couverte par la C190 et la R206, reconnaissant la responsabilité pour l'employeur d'atténuer les effets de la violence domestique au travail.

Violence domestique : dispositions de la C190 et de la R206

Convention de l'OIT n° 190 :

« Notant que la violence domestique peut se répercuter sur l'emploi, la productivité ainsi que sur la santé et la sécurité, et que les gouvernements, les organisations d'employeurs et de travailleurs et les institutions du marché du travail peuvent contribuer, dans le cadre d'autres mesures, à faire reconnaître les répercussions de la violence domestique, à y répondre et à y remédier ». (Préambule)

La Convention appelle les gouvernements à « ...reconnaître les effets de la violence domestique et, dans la mesure où cela est raisonnable et pratiquement réalisable, atténuer son impact dans le monde du travail ». (Article 10f)

Recommandation n° 206 de l'OIT :

Les politiques visant à atténuer les risques de violence domestique pourraient comprendre :

- (a) un congé pour les victimes de violence domestique ;
- (b) des modalités de travail flexibles et une protection pour les victimes de violence domestique ;
- (c) une protection temporaire des victimes de violence domestique contre le licenciement, selon qu'il convient ;
- (d) la prise en compte de la violence domestique dans l'évaluation des risques sur le lieu de travail ;
- (e) un système d'orientation vers les dispositifs publics visant à atténuer la violence domestique, lorsque ces dispositifs existent ; et
- (f) la sensibilisation aux effets de la violence domestique.

Par conséquent, la VHT et la VHBG font partie intégrante d'une définition très large de la violence et du harcèlement, ce qui garantit leur inclusion dans toutes les obligations pertinentes des gouvernements, des employeurs et des travailleurs. En outre, la C190 est fondée sur une **approche intersectionnelle** reconnaissant que certains groupes de travailleurs sont confrontés à des formes multiples et croisées de discrimination et peuvent être plus exposés en raison de leur sexe, de leur origine ethnique, de leur classe sociale, de leur statut de migrant ou de réfugié, de leur âge, de leur orientation sexuelle, de leur religion ou de leur handicap. La Convention n° 190 établit des **obligations pour les gouvernements**, qui sont invités à imposer aux employeurs, en concertation avec les travailleurs et les syndicats, l'obligation de prévenir la violence et le harcèlement, de contrer les risques de violence et de harcèlement, y compris les risques psychosociaux, de protéger les travailleurs, en particulier les femmes et les travailleurs en situation de vulnérabilité, et de fournir des recours aux travailleurs victimes de violence et de harcèlement, entre autres, qui sont affectés de manière disproportionnée par la violence liée au sexe.

Fin 2022, la C190 avait été ratifiée par 23 pays, dont trois pays de l'UE (Grèce, Italie, Espagne) et deux autres pays européens (Albanie et Royaume-Uni). Une décision du Conseil est toujours en attente en vue de la ratification par l'UE, mais peu de progrès ont été réalisés à ce sujet au sein du Conseil européen.⁷ Selon la CSI (2022), jusqu'à 50 pays auront ratifié la convention en 2023, dont de nombreux États membres de l'UE.

La convention de l'OIT concernant la discrimination (emploi et profession) n° 111 (1958). La convention de l'OIT n° 111, couvre également le sujet de la VHT ; selon la Commission d'experts pour l'application des conventions et recommandations de l'OIT (CEACR), elle définit le harcèlement sexuel comme une forme de discrimination sexuelle (OIT 2003). Les définitions du harcèlement sexuel

⁷ Le Conseil européen n'a pris aucune décision sur la proposition de décision du Conseil autorisant les États membres à ratifier, dans l'intérêt de l'Union européenne, la convention 190 (COM/2020/24 final). Voir les campagnes syndicales pour soutenir la ratification dans CSI (2022).

incluent à la fois le chantage sexuel et le harcèlement sexuel en lien avec un environnement de travail hostile⁸ comme éléments. La C111 a été ratifiée par 175 pays dans le monde.

3.3 Lois nationales traitant de la VHT

Les lois nationales qui traitent de la VHT, parfois dans le cadre d'une approche globale de la violence et du harcèlement, se trouvent dans les textes sur l'anti-discrimination, la SST, le droit du travail et le droit pénal. Des exemples d'une sélection de pays sont donnés ci-dessous pour illustrer différentes dispositions législatives.

La VHT dans les lois nationales sur la sécurité et la santé

La prévention de la VHT est largement abordée dans les lois nationales sur la SST, dont des exemples sont présentés dans l'encadré 1. Ces lois énoncent souvent des obligations claires concernant la prévention de la violence et du harcèlement, l'évaluation des risques et la gestion des risques psychosociaux dans l'environnement de travail, comme c'est le cas en Belgique, au Danemark, en Irlande, aux Pays-Bas, en Slovaquie et en Suède (ETUI 2021 ; CES 2017).

Encadré 1 : Exemples du traitement de la VHT dans les lois nationales sur la SST

Belgique : la violence et le harcèlement au travail, y compris la VHT, sont abordés dans la réglementation sur le bien-être au travail. L'arrêté royal relatif à la prévention des risques psychosociaux au travail (2014) fait spécifiquement référence aux risques psychosociaux tels que le stress, l'épuisement professionnel et les conflits interpersonnels.

Irlande : la VHT est traitée dans le cadre de la loi sur la sécurité, la santé et le bien-être au travail. Un code SST actualisé sur la prévention et la résolution des cas de harcèlement au travail a été publié en 2021 par l'Autorité de santé et de sécurité et la Commission des relations au travail, à la suite de concertations avec les partenaires sociaux.

Pays-Bas : la prévention de la VHT et les obligations des employeurs en la matière sont incluses dans la loi sur les conditions de travail. Les employeurs doivent mettre en place une politique visant à réduire la pression au travail et les facteurs psychosociaux liés au travail (FPT), tels que le harcèlement sexuel, l'agressivité et la violence, le harcèlement moral et les problèmes de charge de travail, ainsi qu'un protocole relatif aux comportements indésirables, notamment de la part de tiers. Ces questions sont abordées par le biais d'un outil obligatoire d'évaluation des risques (RI&E), et un rôle est prévu pour une « personne de confiance » qui fournit des conseils et un soutien confidentiels sur le lieu de travail.

⁸ **Quid pro quo** harcèlement sexuel implique: tout comportement physique, verbal ou non verbal de nature sexuelle et tout autre comportement fondé sur le sexe qui porte atteinte à la dignité des femmes et des hommes, qui est importun, déraisonnable et offensant pour l'intéressé. Le rejet d'un tel comportement par une personne, ou la soumission d'une personne à celui-ci, est utilisé explicitement ou implicitement comme fondement d'une décision ayant une incidence sur son emploi. Cela peut se produire si le harcèlement sexuel est conditionné par une nomination ou une promotion, une augmentation de salaire ou la prolongation d'un contrat. Le harcèlement sexuel en lien avec un **environnement de travail hostile** implique un comportement conduisant à un environnement de travail dégradant, intimidant ou hostile, pouvant consister à raconter des blagues de nature sexuelle, isoler une femme sur le lieu de travail, faire des commentaires qui perturbent la capacité d'une personne à travailler, entraînant un environnement de travail hostile et humiliant.

Danemark : La loi sur la santé et la sécurité au travail confère aux employeurs la responsabilité de prévenir et de réagir au harcèlement au travail, y compris par un tiers, et inclut les risques psychosociaux au travail qui contribuent à la violence et au harcèlement. Le décret 2020 sur l'environnement de travail psychosocial couvre les comportements offensants et le harcèlement moral et sexuel. La VHT est définie comme « la situation dans laquelle des personnes qui ne sont pas des employés ou des employeurs de l'entreprise, y compris des citoyens et des clients, recourent à la violence contre les employés ou les employeurs » (S.25), et il faut tenir compte de la violence liée au travail en dehors des heures de travail et du travail solitaire.

Dans certains pays, la loi précise que les partenaires sociaux doivent prévenir de concert la violence et le harcèlement, y compris la VHT, par le biais de comités de SST sur le lieu de travail. En France, par exemple, le Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), remplacé en 2018 par le Comité Social et Economique, était mandaté par la loi pour détecter et prévenir la violence. En Italie, syndicats et employeurs participent au comité national tripartite sur la sécurité et la santé au travail, qui élabore actuellement une nouvelle réglementation obligeant les employeurs à inclure la violence et le harcèlement dans les évaluations des risques. Actuellement, les commissions paritaires (Comitati Unici di Granazia, CUG) imposent aux employeurs de mettre en œuvre des initiatives en matière de prévention de la violence ou du harcèlement sur le lieu de travail, par exemple par le biais d'une aide aux victimes et d'actions d'information et de sensibilisation.

Lois pénales et du travail couvrant la violence et le harcèlement, le harcèlement sexuel et la VHT

Le harcèlement sexuel et la VHT ont été abordés dans de récents amendements au droit pénal et au droit du travail, dont on trouve des exemples en France, en Italie et en Espagne (voir encadré 2 ci-dessous).

Encadré 2 : Exemples d'initiatives récentes en matière de travail et de criminalité en Bulgarie, en Italie, en France et en Espagne concernant la VHT

Bulgarie : le code pénal bulgare a été modifié en 2013 pour criminaliser la violence et le harcèlement à l'encontre des agents publics, tels que les enseignants et les fonctionnaires. L'article 131, paragraphe 2, du code pénal qui en découle prévoit la condamnation des auteurs de violences à l'encontre de fonctionnaires, lorsque des dommages corporels ont été causés dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions. Il peut s'agir d'un élève, d'un étudiant ou d'un membre de la famille. La loi a été modifiée à la suite d'une campagne menée par le syndicat des enseignants, et a permis d'endiguer significativement la VHT.

Italie : la loi pénale 113/2020⁹ a été adoptée pour lutter contre la violence à l'encontre des professionnels de la santé et des travailleurs sociaux, couvrant les travailleurs de la santé en milieu hospitalier et communautaire et les travailleurs fournissant des services de travail social dans les administrations locales et les associations de services sociaux. En outre, les peines d'emprisonnement ont été portées de 4 à 16 ans en cas de blessures graves ou très graves infligées au personnel de santé et la sanction administrative a été portée de 500 à 5 000 euros pour les actes de violence, d'abus, d'infraction ou de harcèlement à l'égard des travailleurs de la santé. Un observatoire national de la sécurité des professions de la santé et du travail social a été créé, avec une représentation des

⁹ <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2020/09/09/20G00131/sg>

administrations nationale et régionales, des organismes professionnels et des syndicats, afin de mener des recherches et de collecter des données pour réduire les risques de violence et de harcèlement auxquels sont confrontés les professionnels de la santé, de contrôler les mesures de sécurité, de promouvoir la formation et de mettre en commun les meilleures pratiques. Une journée nationale d'éducation et de prévention de la violence à l'encontre du personnel de santé (12 mars) a été créée pour sensibiliser à la violence et au harcèlement, avec la participation des employeurs et des syndicats. Comme indiqué par la CGIL dans le webinaire du projet sur l'évaluation des risques, organisé le 25 octobre 2021 : « Pour la première fois, les travailleurs de ce secteur ont bénéficié d'un filet de sécurité ».

France : De nouvelles obligations pour les employeurs français sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2021. Elles portent sur l'information au travail dans le cadre de plaintes civiles et pénales pour harcèlement sexuel et comportements sexistes, ainsi que sur les coordonnées des instances compétentes, telles que l'inspecteur du travail ou le médecin du travail. Dans le cadre de la loi sur la négociation, des clauses spécifiques ont été négociées dans les conventions collectives (CC) et les plans d'action sur l'égalité professionnelle, y compris la VHT, avec les entreprises de plus de 250 salariés. Dans les petites entreprises, l'employeur doit désigner un responsable de l'égalité ou des ressources humaines chargé d'informer et de soutenir les salariés. Dans la fonction publique par exemple, des mesures obligatoires sont incorporées aux plans d'action pour l'égalité professionnelle, à charge pour les employeurs de mettre en place un système de signalement, de traitement et de suivi de la VHBG.

En 2016, le gouvernement français a modifié la loi de 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires afin d'introduire l'obligation pour les employeurs d'assurer la « protection fonctionnelle » des travailleurs, par le biais d'une protection complète, d'un soutien juridique, d'un soutien psychologique et pratique pour les travailleurs concernés par la VHT. Elle permet également à une autorité publique de se constituer partie civile dans une procédure judiciaire contre un auteur. La protection fonctionnelle a été complétée par un décret de mars 2018 qui a instauré la médiation préalable obligatoire dans tous les litiges concernant la fonction publique territoriale.

Espagne : la législation exige que les employeurs mettent en place des politiques visant à mettre fin à la violence et au harcèlement, notamment par le biais de protocoles sur le lieu de travail concernant le harcèlement moral et sexuel. Des protocoles sur le harcèlement sexuel et le harcèlement, ainsi que des dispositions sur la violence domestique en tant que problème sur le lieu de travail, ont été convenus dans les plans d'égalité des entreprises. Il existe des protocoles distincts sur la VHT en tant que question de SST, ce qui entraîne une séparation de la violence et du harcèlement internes et externes. La loi charge les partenaires sociaux de convenir de plans d'égalité, comprenant des dispositions relatives à la violence sexiste, dans les entreprises de plus de 50 salariés, qui sont prévus par la loi organique 3/2007 du 22 mars 2007, modifiée en 2021 pour être applicable aux entreprises de plus de 50 salariés.

Lois sur la violence domestique en tant que problème sur le lieu de travail

Comme dit précédemment, la **violence domestique** est reconnue internationalement comme une forme de VHBG au travail, en vertu de la C190 et de la R206 de l'OIT. Un nombre croissant de lois traitent de cette question, sous l'impulsion de développements progressifs et de l'inscription dans la loi d'un congé payé pour violence domestique en Australie, au Canada et en Nouvelle-Zélande

(OIT/Pillinger 2022, à paraître ; Pillinger *et al.* 2022 ; CES 2017). Des exemples de lois traitant de la violence domestique sont présentés dans l'encadré 3.

Encadré 3 : Lois sur la violence domestique en tant que problème sur le lieu de travail

Italie : la loi sur l'emploi (2016) prévoit un programme de protection pour les victimes de violence domestique et un congé rémunéré pour violence domestique jusqu'à 3 mois, selon les mêmes principes que le congé de maternité. Les travailleurs peuvent passer d'un travail à temps plein à un travail à temps partiel ou prendre le congé sur une base flexible. Les droits doivent être négociés dans les conventions collectives.

Espagne : la loi organique 1/2004 sur la protection contre la violence domestique prévoit un congé pour violence domestique et d'autres aides sur le lieu de travail ; les CC ont étendu ces dispositions, y compris le congé payé et l'aide financière, dans des plans d'égalité obligatoires pour les entreprises de plus de 50 salariés. Les victimes de violence domestique ont également le droit au soutien et à la protection au travail. Les droits des travailleurs du secteur public sont établis par l'article 82 de la loi 7/2007 du 12 avril, qui prévoit le statut de base de l'employé public.

Irlande : le projet de loi 2022 sur l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et portant des dispositions diverses prévoit 5 jours de congé payé pour violence domestique, une protection contre les licenciements abusifs et un soutien aux victimes de violence domestique sur le lieu de travail. Le projet de loi fait suite à une campagne menée par les syndicats pour que la loi soit pleinement conforme à la ratification prochaine de la C190 par l'Irlande. Le projet de loi devrait être promulgué en 2022. Le congé peut être pris pour accéder à des services médicaux ou à d'autres services de soutien, à des services de conseil, déménager et recourir à une assistance juridique. La loi qui doit être promulguée en 2022 sera réexaminée dans deux ans afin de déterminer si le congé domestique payé peut être porté à 10 jours.

Royaume-Uni : aucune disposition n'existe dans la loi sur le soutien face aux violences domestiques sur le lieu de travail ; cependant, la loi sur les violences domestiques a été modifiée en 2021 avec l'introduction d'ordonnances de protection sur le lieu de travail, suite à une campagne réussie du syndicat de la fonction publique, UNISON.

Section 4 : Actions mises en œuvre par les partenaires sociaux

4.1 Introduction

Cette section traite des actions mises en œuvre par les partenaires sociaux pour prévenir et traiter la VHT. Elle résume plus de 40 exemples d'initiatives communes syndicat-employeur, allant de la politique de lieu de travail à la sensibilisation en passant par les conventions collectives, ainsi que plusieurs initiatives spécifiques du syndicat et/ou de l'employeur visant à prévenir et interdire la VHT. Ces exemples ont permis d'établir les bonnes pratiques et les nouvelles approches en matière de VHT.

Sur la base de ces exemples, ainsi que des résultats de la recherche dans le cadre du projet, des discussions entre les partenaires sociaux et d'une meilleure compréhension des déclencheurs, des causes et des impacts de la VHT, certains thèmes clés discutés pendant le projet sont les suivants :

- L'importance de changer la culture de travail, pour que la VHT ne soient pas vus comme une fatalité mais comme un phénomène d'une importance capitale, qui rejaillit à la fois sur la qualité des services fournis et sur celle de la vie professionnelle des travailleurs qui les fournissent.
- L'importance de la sensibilisation, des compétences et de l'engagement des cadres et des dirigeants dans la prévention de la VHT, le traitement et une prise en charge sérieuse des plaintes, et le soutien aux travailleurs affectés par la VHT.
- Instaurer une culture de la prévention par l'évaluation des risques, notamment en tenant compte des risques psychosociaux découlant de l'organisation du travail, de la dotation en personnel, de l'insuffisance des mécanismes de prise en charge de la VHT et des contraintes de ressources. Il faut dès lors placer la prévention de la VHT au centre des politiques sectorielles et professionnelles liées à la SST, à la lutte contre la discrimination et à l'égalité de genre.
- La prévention de la VHT est liée à la promotion d'un environnement de travail positif où les questions de qualité des services et les risques de VHT sont pris au sérieux, et où de la reconnaissance est accordée à la lutte contre ses causes profondes et ses déclencheurs, en lien avec des conditions de travail décentes, garantissant des niveaux de personnel et des ressources adéquats pour fournir des services de bonne qualité. À cet égard, les partenaires du projet ont fréquemment souligné que les obligations et les incitations pour les employeurs étaient essentielles pour prévenir la VHT.
- Reconnaissance et meilleure compréhension des risques de VHT liés à la discrimination, y compris ses formes multiples et croisées, et du rôle des inégalités de pouvoir entre les sexes. D'une part, des risques accrus découlent du fait que les femmes travaillent majoritairement dans des secteurs où elles sont régulièrement en contact avec des clients, des consommateurs, etc., tandis que, d'autre part, des vulnérabilités supplémentaires existent en raison des inégalités entre les sexes sur le marché du travail et des inégalités de pouvoir entre les sexes.

Un autre facteur est la responsabilité des employeurs dans la prévention de la VHT. Une évolution intéressante est la reconnaissance des facteurs de causalité institutionnels, et notamment de la violence et du harcèlement institutionnels. Dans ce contexte, le rôle et la responsabilité des institutions telles que la police, les systèmes judiciaires et les employeurs/lieux de travail dans la prévention de la VHT sont primordiaux. Bien qu'il s'agisse d'une question relativement nouvelle, cette compréhension peut permettre d'invoquer les responsabilités des organisations dans la lutte contre

les causes structurelles de la VHT (CESE 2022). En France, par exemple, le burnout n'est pas reconnu comme maladie professionnelle ; un jugement du 20 décembre 2019 contre France Télécom reconnaît sa responsabilité pénale d'instaurer une politique générale de l'entreprise en vue de faire face au « harcèlement moral institutionnel » (Lerouge 2021). Il s'agit d'une rupture importante par rapport aux anciennes approches juridiques du harcèlement moral, qui étaient liées aux relations interpersonnelles et/ou aux méthodes managériales. Le jugement est d'importance en cela qu'il impose aux employeurs de mettre fin à la violence et au harcèlement institutionnels. Cette question entretient un lien étroit avec l'importance des mesures de lutte contre le sexisme institutionnel et la discrimination fondée sur le genre qui y est associée, profondément ancrée dans les pratiques en milieu de travail et les normes culturelles, qui entraîne des inégalités de pouvoir limitant l'accès des femmes au pouvoir économique, social et politique. La lutte contre le sexisme institutionnel, y compris les multiples formes de discrimination, dans les lois, les politiques, les normes et la culture est essentielle pour construire une culture de l'égalité de genre et mettre fin à la VHBG.

De nombreux exemples indiquent une tendance générale en direction de politiques et d'accords combinant la violence et le harcèlement internes et externes, ce qui est l'approche recommandée dans la C190 et la R206 de l'OIT. Se mettent ainsi en place des systèmes intégrés qui traitent les interconnexions entre les différentes formes de violence et de harcèlement, tout en faisant ressortir les spécificités propres à la VHT et à la violence domestique. Plusieurs accords récents sur la VHBG comme en France et en Italie adoptent cette approche, en traitant le harcèlement interne et externe, le harcèlement sexuel et la violence domestique dans un seul accord (voir ci-dessous).

Les actions mises en œuvre par les partenaires sociaux sont passées en revue sous les rubriques suivantes, pertinentes pour la mise à jour des Lignes directrices multisectorielles :

- Violence et harcèlement basés sur le genre
- SST, prévention et évaluation des risques
- Mesures de sécurité et gestion des menaces
- Numérisation
- Voies de recours, protection et indemnisation

4.2 Violence et harcèlement basés sur le genre de la part de tiers

Prévenir et traiter les conséquences de la VHT exige une approche sensible au genre, notamment dans les secteurs féminisés tels que la santé et l'éducation, où les femmes sont touchées disproportionnellement par la VHT. Il faut alors tenir compte de la persistance des inégalités de pouvoir entre les genres et du sexisme institutionnel en milieu de travail, qui a pour effet de normaliser le harcèlement sexuel de la part de tiers et de limiter le nombre de signalements. Par conséquent, les autorités publiques, les employeurs et les prestataires de services publics ont un rôle important à jouer pour que la responsabilité passe des individus aux institutions et organisations et ainsi mettre fin au harcèlement sexuel dans le contexte de la VHT.

Il est tout aussi important de reconnaître les formes multiples de discrimination et la conjonction entre différents motifs de discrimination, tels que le genre, la race, la classe sociale ou le handicap. Les femmes noires et issues de minorités ethniques peuvent être victimes de harcèlement parce qu'elles sont femmes, mais aussi en raison de leur race ou de leur origine ethnique et/ou de leur statut de migrant, et peuvent donc être plus vulnérables au travail, ce qui entraîne des formes racialisées et sexualisées de violence et de harcèlement (OIT & ONU Femmes 2019 ; Pillinger *et al.* 2022 ; EIGE 2020

& 2021). Les risques de discrimination religieuse au travail sont également pertinents pour comprendre l'accroissement de la VHT vécue parmi certains groupes de travailleurs (Eurofound 2017).

La pandémie a été le temps d'une augmentation sans précédent de la VHBG, renforçant et élargissant les inégalités structurelles entre les genres et les rapports de force inégaux (OIT 2020 ; Commission européenne, 2020a ; Pillinger *et al.* 2022). À la lumière de l'aggravation de la VHT dans les services aux utilisateurs, les partenaires sociaux reconnaissent l'importance du dialogue social pour gérer le changement et s'attaquer aux conséquences de la pandémie pour les travailleuses. À cet égard, les partenaires sociaux des collectivités locales et régionales (FSESP & CCRE) ont signé une déclaration conjointe sur le COVID-19 le 23 juin 2020, reconnaissant la nécessité de donner à la pandémie des réponses politiques sensibles au genre dans des domaines tels que l'organisation du travail, l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et le télétravail. Onze exemples de mesures prises par les partenaires sociaux pour lutter contre la VHBG sont présentés dans l'encadré 4.

Encadré 4 : Exemples de bonnes pratiques : violence et harcèlement basés sur le genre	
Autriche Transport	Le syndicat autrichien VIDA a de longue date une stratégie donnant la priorité à la lutte contre la violence et le harcèlement dans le monde du travail, en particulier la VHBG. Les actions comprennent une campagne syndicale ¹⁰ pour la ratification de la C190 ; l'éducation et la formation syndicales sur la VHBG ; et le lobbying en faveur d'une législation plus forte, prévoyant des sanctions contre les auteurs d'agressions sur le personnel dans les transports publics (2017) et dans le secteur de la santé (2020). Les actions sectorielles dans le secteur ferroviaire, les transports publics et dans la santé, les services sociaux et le secteur social incluent la protection et la sécurité des femmes et des travailleurs LGBTI.
Bulgarie Transports	Le syndicat bulgare des transports FTTUB a négocié une série de CC contenant des dispositions sur l'aide aux victimes et l'indemnisation dans le secteur des transports urbains municipaux de la capitale et d'autres grandes villes. Des accords ont également été signés avec de nombreuses entreprises de différents secteurs du transport, notamment l'accord sectoriel de 2014 dans le domaine des transports urbains, qui contient un chapitre sur la violence au travail et l'égalité de genre, ainsi que des mesures de gestion des risques psychosociaux au travail, dans le cadre d'une approche de tolérance zéro à l'égard de toute forme de violence au travail. L'employeur doit mettre en œuvre des procédures relatives à la violence et au harcèlement au travail, notamment une enquête interne immédiate, des mesures disciplinaires, l'aide aux victimes, un soutien en matière de santé mentale et l'indemnisation aux victimes, ainsi que des mesures visant à prévenir toute forme de violence et de harcèlement au travail. Des dispositions relatives à la protection et au soutien des victimes de la VHT sont désormais incluses dans la plupart des conventions du secteur des transports. Pour faire reconnaître le problème, le syndicat a mené des enquêtes, des campagnes, des séances d'information et des tables rondes afin de sensibiliser au problème et de briser le silence autour de la violence à l'égard des femmes.
République tchèque Santé	Un manuel de prévention du harcèlement sexuel dans l'administration publique ¹¹ prodigue des conseils et des outils pour aider les autorités publiques, la fonction publique, les autorités locales et les autres employeurs du secteur public à prévenir le harcèlement sexuel au travail et, lorsqu'il se produit, à y réagir avec tact et efficacité.
Danemark	Le 4 mars 2022, la Confédération des syndicats danois (FH), la Confédération des employeurs danois et le ministre de l'égalité des sexes ont conclu un accord national tripartite novateur sur

¹⁰ www.tatortarbeitsplatz.at

¹¹ Médiateur *et al.* (2019) Prevence Sexuálního Obtěžování Ve Státní Správě. République tchèque. <https://www.mdcz.cz/MDCR/media/Dokumenty/Prevence-sexualniho-obtezovani-ve-statni-sprave.pdf>

Intersectoriel	les initiatives visant à mettre fin au harcèlement sexuel au travail, qui s'attaque des formes internes et externes de harcèlement sexuel, avec des mesures à mettre en œuvre dans la loi (FH <i>et al.</i> 2022). L'accord marque une avancée importante en termes de protection, de prévention et de changement de culture au travail. Il comprend une gamme complète de mesures contraignantes et d'obligations renforcées pour les employeurs et les salariés, y compris des sanctions alourdies pour les employeurs. Parallèlement aux listes de contrôle (évaluation des risques) de l'Autorité danoise pour l'environnement de travail (APV), les cinq comités sectoriels ¹² sur l'environnement de travail (BFA) sont encouragés à se concentrer davantage sur le harcèlement sexuel et à l'inclure dans le processus d'évaluation des risques. En outre, l'autorité danoise pour l'environnement de travail doit préparer des déclarations annuelles sur le nombre de décisions et de directives relatives au harcèlement sexuel internes et externes.
France SNCF	Un accord signé par le Groupe SNCF et les syndicats (CGT, UNSA-Ferroviaire, SUD-Rail et CFDT) en 2021, s'appuie sur des accords datant de 2006. Le chapitre 4 de l'accord comprend de nouvelles dispositions sur la violence sexiste et sexuelle, y compris la VHT, ainsi que le soutien aux victimes de violence domestique, la prévention plus particulièrement pour les groupes les plus à risque comme les stagiaires, et l'extension du baromètre actuel sur la perception du sexisme au sein de la SNCF pour couvrir la violence sexuelle. Dans les trois mois suivant l'entrée en vigueur de l'accord, le DRH du groupe proposera un processus de traitement des cas et un guide sur le traitement du harcèlement sexuel et des comportements sexistes. L'accent repose sur la formation des responsables et des représentants en matière de harcèlement sexuel au travail désignés dans chaque entreprise. En matière de sécurité, la SNCF a fait de la lutte contre la VHBG une priorité dans le Code des transports (2016 – article L2251-1), avec la formation d'agents de sécurité par la SNCF et la collaboration avec les services de police afin de prévenir le harcèlement et les agressions sexuelles à l'encontre des travailleurs et usagers des transports.
France Secteur public	Le secteur public français a adopté la première CC sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes le 8 mars 2013. Le chapitre 4 prévoit l'obligation pour l'employeur de prévenir tous les types de violence basée sur le genre au travail, ainsi que la violence domestique détectée au travail. Il énonce des définitions, des obligations légales et des sanctions, et prévoit des sessions de formation sur la santé et la sécurité au travail liées à la violence sexiste pour tous les nouveaux agents et cadres embauchés dans le secteur public. Il souligne l'importance du rôle de la prévention, y compris de la VHT, dans les comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) qui sont mandatés par la loi pour détecter et prévenir la violence.
Allemagne Transport	Accord d'entreprise de la Deutsche Bahn AG de janvier 2016 sur l'égalité de traitement et la protection contre le harcèlement (sexuel) et la discrimination. Il comprend les obligations légales de l'ADG (procédure d'appel, sanctions), des sessions de formation pour les responsables et les salariés, des lignes d'assistance externes pour le personnel, des mesures d'autonomisation et de formation des salariées, y compris une formation à l'autodéfense contre les violences physiques et sexuelles perpétrées par les clients.
Italie Prisons	Un comité créé au sein du département de l'administration pénitentiaire en 2008 vise à lutter contre les inégalités de genre et la VHBG, avec une représentation des syndicats et de l'administration. Des lignes directrices ont été élaborées pour lutter contre la VHBG, qui ont été diffusées dans toutes les prisons italiennes. L'un des éléments novateurs des lignes directrices est la mise en place de consultants de confiance qui fournissent des conseils et un soutien confidentiels aux travailleurs victimes de toutes les formes de violence et de harcèlement. Des consultants de confiance sont nommés dans chaque Provveditorato italien (les prisons situées

¹² Cinq comités sectoriels composés de représentants des partenaires sociaux fournissent informations et conseils sur l'environnement de travail : aide sociale et administration publique ; construction ; industrie ; commerce, finances et bureaux ; transports, services, tourisme et agriculture en circuit court.

	dans chaque région pénitentiaire ou dans plusieurs régions plus petites) et jouent un rôle essentiel dans la sensibilisation et la mise en œuvre des directives dans chaque région.
Espagne Administration publique	Dans le secteur public, le troisième plan pour l'égalité entre les sexes dans l'administration publique centrale, approuvé en 2020, contient un pilier sur la violence de genre, y compris de la part de tiers. Dans le cadre de ce plan, le protocole de l'administration publique contient des mesures visant à protéger les femmes fonctionnaires victimes de harcèlement sexuel et de violence domestique dans le cadre d'une approche de tolérance zéro. Ces initiatives s'inscrivent dans le cadre de protocoles spécifiques à l'administration générale de l'État convenus en 2011 avec les syndicats au sein du comité général de négociation de l'administration générale de l'État, qui couvrent le harcèlement sexuel et le harcèlement fondé sur le sexe dans l'administration générale de l'État (Ministerio De Política Territorial Y Administración Pública 2011a) et le harcèlement au travail dans l'administration générale de l'État (Ministerio De Política Territorial Y Administración Pública 2011b). Ces protocoles devaient être adoptés, dans un délai de deux mois, par différents départements et organismes publics de l'administration générale de l'État, ce qui inclut la création d'une unité chargée de recevoir et de traiter les plaintes. Le protocole doit être intégré dans le système de gestion de la prévention des risques professionnels de l'administration générale de l'État. Un exemple en est le protocole distinct qui a été élaboré pour l'administration pénitentiaire (voir ci-dessous).
ROYAUME-UNI Secteur public	Le syndicat de la fonction publique, UNISON, a publié en 2020 des orientations sur le harcèlement sexuel, ¹³ comprenant un modèle de politique sur le lieu de travail pour lutter contre le harcèlement sexuel, couvrant les violences internes et externes. Bien que la loi sur l'égalité n'engage pas la responsabilité légale des employeurs, le document indique que « ...des mesures visant à protéger les salariés et à décourager le harcèlement sexuel par des tiers sont toujours attendues des employeurs et doivent être prises en compte dans toute politique de lieu de travail, notamment pour couvrir les responsabilités en matière de santé et de sécurité. Les salariés peuvent toujours porter plainte en vertu de la législation existante, en grande partie sur la base de l'inaction de l'employeur, de sorte que les employeurs devront toujours prendre des mesures raisonnables pour prévenir le harcèlement sexuel exercé par un tiers ». Des conseils supplémentaires sont donnés concernant l'intégration du harcèlement sexuel dans l'évaluation des risques et pour améliorer les procédures de signalement.
ETF Transports	La campagne « Ramenez-moi chez moi en sécurité » dans le secteur des transports a été organisée en reconnaissance du fait que les déplacements entre le domicile et le lieu de travail comportent un risque important pour les travailleurs qui se déplacent tard dans la nuit ou en dehors des heures normales, tels les travailleurs postés des hôpitaux et des transports publics urbains par exemple. Une résolution du Congrès de l'ETF en 2017 a demandé à la fédération et aux syndicats affiliés de soutenir et promouvoir activement la campagne, en faisant porter aux employeurs la responsabilité de garantir que les travailleurs postés puissent rentrer chez eux en toute sécurité la nuit. Les agressions ont augmenté de manière significative pendant la pandémie et l'ETF a demandé davantage de personnel formé et une application plus stricte des lois contre les agressions et le harcèlement sexuels dans les transports publics, ainsi que l'extension explicite du devoir de diligence des employeurs afin d'inclure des politiques de transport sûr à domicile pour tous les travailleurs.

¹³ <https://www.unison.org.uk/content/uploads/2020/02/25965-1.pdf>

<p>Européen</p> <p>Transport</p>	<p>Les orientations de l'ETF (2020) pour les syndicats des transports sur la violence et le harcèlement à l'encontre des femmes contiennent des conseils sur l'élaboration d'une politique de lieu de travail globale et un guide étape par étape pour une évaluation des risques tenant compte de la dimension de genre. Ces orientations visent à soutenir les négociations syndicales sur la violence et le harcèlement. Les orientations de l'ETF, qui ont également été adaptées en fonction des défis spécifiques posés par la pandémie, s'appuient sur de nombreuses années de campagnes, de plaidoyer et de négociations menées par les syndicats des transports au niveau national, européen et mondial.</p>
<p>CER & ETF</p> <p>Transport</p>	<p>L'accord CER & ETF Women in Rail a été signé par les partenaires sociaux européens, la Communauté européenne du rail (CER) et l'ETF le 5 novembre 2021 (ETF & CER 2921). L'accord recommande une série de mesures visant à améliorer l'emploi des femmes dans le secteur ferroviaire, notamment des mesures destinées à améliorer la sécurité de l'environnement de travail, et attribue aux employeurs la responsabilité de procéder à des évaluations des risques en matière de santé et de sécurité dans une perspective de genre. Des mesures spécifiques pour assurer la sécurité du personnel de bord et de conduite sont identifiées : des équipes mixtes dans les équipes de nuit ou dans les zones géographiques particulièrement risquées ; installer des parkings réservés aux femmes et aux femmes enceintes travaillant de nuit ; cartographier les lieux de travail et vérifier les risques de VHT ; faire une enquête auprès des femmes sur les risques encourus ; adopter des mesures visant à accorder des aires de stationnement bien éclairées, à proximité du lieu de travail ; assurer une formation à la sécurité pour les salariés, en particulier les femmes ; et mener des actions de sensibilisation des salariés, mais aussi du grand public, au thème de la sécurité du personnel ferroviaire dans les trains et les gares.</p> <p>Un projet de l'UE sur la VHT dans le secteur ferroviaire a permis de recueillir des éléments de preuves, des données et des exemples de bonnes pratiques auprès des syndicats et des employeurs du secteur ferroviaire, ce qui a débouché sur un accord conjoint spécifique intitulé « Promouvoir la sécurité et le sentiment de sécurité face à la violence de tiers dans le secteur ferroviaire européen ».</p>

Résumé des points clés sur la VHBG pertinents pour la mise à jour des lignes directrices :

- Veiller à l'intégration d'une perspective de genre et à la participation des représentantes des syndicats et des employeurs dans les négociations de CC sectorielles et sur le lieu de travail qui traitent de la violence et du harcèlement.
- Adopter une approche sexospécifique de la santé publique et de la protection des consommateurs, en veillant à l'intégration de la dimension de genre dans les politiques, les programmes de prévention et les mesures de sécurité correspondantes.
- Sensibiliser au sexisme institutionnel et aux moyens de s'attaquer aux causes structurelles de la VHBG.
- Tenir compte de l'omniprésence des inégalités de pouvoir entre les sexes et sensibiliser aux formes multiples et croisées de discrimination.
- Développer des mécanismes de réclamation efficaces et sensibles au genre et renforcer la confiance dans ces mécanismes pour encourager les travailleurs à dénoncer le harcèlement sexuel perpétré par des tiers.
- Faire participer les travailleuses et les représentantes syndicales à l'élaboration et à la conception de politiques, de programmes de prévention et de mesures de sécurité au travail.
- Mettre en œuvre des mesures d'évaluation et d'atténuation des risques tenant compte de la dimension de genre, en veillant à ce que l'évaluation des risques psychosociaux tienne compte de la dimension de genre (voir également la rubrique SST ci-dessous).

- Garantir des espaces sûrs pour que les femmes puissent signaler les faits de VHT à leur égard et bénéficier d'un soutien à la suite de ces faits.
- Négocier et mettre en place des moyens de transport sûrs pour se rendre au travail et en revenir, en tenant compte des risques encourus par les travailleuses qui se déplacent la nuit et/ou après des horaires tardifs.

4.3 Violence domestique

La violence domestique, une forme de VHBG, est une autre dimension importante de la violence et du harcèlement au travail. La violence domestique est définie dans la Convention d'Istanbul du Conseil de l'Europe comme suit : « tous les actes de violence physique, sexuelle, psychologique ou économique qui se produisent au sein de la famille ou de l'unité domestique ou entre des conjoints ou partenaires anciens ou actuels, que l'auteur partage ou ait partagé ou non la même résidence que la victime » (Conseil de l'Europe, 2014, Art.3b). La violence domestique touche principalement les femmes, et comme le souligne la Commission européenne :

La violence domestique est une forme de violence à l'égard des femmes, car elle touche les femmes de manière disproportionnée (...). Le nombre de femmes victimes de ces deux formes de violence est disproportionné, en raison des schémas sous-jacents de contrainte, de pouvoir ou de contrôle. Cela étant, toute personne peut potentiellement être victime de telles violences, quel que soit son sexe ou son genre. Les cas de violence domestique, en particulier, peuvent concerner tout un chacun, y compris les hommes, les jeunes ou les personnes âgées, les enfants et les personnes LGBTIQ. (Commission européenne 2022, p. 1)

La violence domestique résulte de rapports de force inégaux dans des relations intimes actuelles ou passées. Elle peut prendre la forme de violences physiques, d'abus et de violences sexuels, de mauvais traitements et de menaces psychologiques et émotionnels, de maltraitance financière/économique, de harcèlement et de cyber-harcèlement et d'abus et de menaces. Il s'agit également d'un contrôle coercitif, c'est-à-dire d'un schéma comportemental systématique utilisé pour affaiblir une victime, créer la peur par la menace, l'humiliation et l'intimidation.

Dans l'Union européenne (UE), une femme sur trois a été victime de violence à l'égard des femmes ou de violence domestique, et pas moins d'une femme sur cinq a subi des violences domestiques (FRA, 2014). De nombreuses victimes de violence domestique sont en âge de travailler et ont un emploi, ce qui en fait une question de sécurité et de santé au travail. Les enquêtes auprès des salariés indiquent qu'environ 1 femme sur 3 ayant un emploi a subi au moins une forme de violence domestique au cours de sa vie professionnelle (OIT/ONU Femmes 2019 ; Pillinger/EU-OSHA 2023).

La violence domestique peut rejaillir sur la vie professionnelle, la participation au travail, l'avancement, la santé et le bien-être des victimes. Un nombre croissant d'employeurs, souvent en concertation avec les travailleurs et les syndicats, ont mis en œuvre des politiques visant à garantir la sécurité et à soutenir les victimes de violences domestiques, leur permettant ainsi de conserver leur emploi et de progresser dans leur carrière.

Le COVID-19 a fait exploser les violences domestiques, de nombreuses femmes étant confinées chez elles avec leur agresseur, coupées de leur lieu de travail ou d'autres formes de soutien social. De nombreuses femmes ont dû faire face à un surcroît de stress pour combiner télétravail et soin des enfants (ONU Femmes 2020, Commission européenne 2021). Les cas de femmes demandant de l'aide

ont plus que doublé dans de nombreux pays européens et, avec la fermeture des écoles, des garderies et des services aux personnes âgées, la charge des femmes en matière de soins a également connu une forte augmentation. En outre, les féminicides ont augmenté dans la sphère privée et sont principalement le fait de membres de la famille et de partenaires intimes (ONU Femmes 2022). Cette augmentation de la violence domestique a conduit à appeler à des réponses sensibles au genre à la pandémie et à un agenda transformateur visant à s'attaquer aux causes profondes de la violence et du harcèlement au travail (Commission européenne 2020 & 2021, OIT 2019 & 2020a, OIT 2022). Certains pays ont introduit de nouvelles lois et réglementations pour faire face aux effets genrés de la crise, comme ce fut le cas en Espagne avec l'introduction de plans d'égalité obligatoires dans les entreprises publiques et privées de plus de cinquante employés et l'obligation pour les employeurs d'aborder la question de la VHBG dans les négociations avec les syndicats.

Les incidences au travail de la violence domestique comprennent une baisse de la productivité, des difficultés à rester dans l'emploi, des risques d'accidents du travail, ainsi que des risques découlant de la traque et du harcèlement, notamment des appels ou des courriels abusifs, et dans certains cas, des agressions physiques et des féminicides sur le lieu de travail perpétrés par un partenaire ou un ex-partenaire (TUC 2014, ICTU, 2014, Pillinger *et al.* 2019, Pillinger *et al.* 2022, Vodafone 2021). La violence domestique peut perturber gravement l'emploi des femmes et l'évolution de leur carrière, leur formation et leurs autres possibilités, ce qui aggrave l'écart de rémunération entre les sexes.

Un nombre croissant de lieux de travail ont mis en place des politiques visant à garantir la sécurité et à soutenir les victimes de violences domestiques, leur permettant ainsi de conserver leur emploi et de progresser dans leur carrière. **L'encadré 5 présente des exemples de mesures prises par les partenaires sociaux pour lutter contre la violence domestique en tant que problème sur le lieu de travail, y compris des accords prévoyant des congés payés et des aides sur le lieu de travail.**

Encadré 5 : Exemples de mesures prises par les partenaires sociaux pour lutter contre la violence domestique	
Autriche Transport, santé	VIDA s'est engagée dans une vaste campagne de sensibilisation à la violence domestique dans le cadre de son engagement en faveur de l'égalité des sexes, par exemple dans les chemins de fer, les transports publics urbains, la santé et les secteurs sociaux. Pendant la pandémie, le syndicat a œuvré à sensibiliser davantage les représentants syndicaux et les délégués syndicaux à la violence domestique et à la violence rendue possible par l'Internet. Le syndicat a collaboré avec les refuges pour femmes et la campagne du Ruban blanc. Un modèle d'accord d'entreprise a été élaboré pour soutenir les négociateurs et les représentants syndicaux dans leurs négociations avec les entreprises.
France Télécom	Le 22 décembre 2021, Orange et les syndicats (CGT-KAPT, CFDT F3C, CFE-CGC ORANGE, CGT FAPT, FO-COM, SUD-PTT) ont signé un accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle au sein d'Orange SA 2022-2024. En ce qui concerne la violence domestique et familiale, un soutien confidentiel est fourni par l'assistant social de l'entreprise, qui peut guider et soutenir dans le cadre de procédures externes ou orienter vers l'aide spécialisée psychologique, juridique, médicale ou d'urgence, l'aide financière, y compris le soutien des associations de victimes de la violence domestique. Il existe un congé payé de cinq jours, qui peut être pris en demi-journées, et un logement d'urgence peut être fourni dans le cadre de l'hébergement d'action. Une brochure d'information présente les mesures prises par Orange pour soutenir les salariés victimes de violence domestique. Depuis 2009, ils peuvent bénéficier d'un soutien confidentiel par téléphone et en face à face avec un psychologue clinicien externe. Par ailleurs, la convention met en œuvre le cadre du Grenelle contre les violences conjugales, décret n°2020-683 du 4 juin 2020 qui a créé un nouveau fonds pour les victimes de violences conjugales.

France Transports	L'accord sur l'égalité professionnelle signé par le Groupe SNCF et les syndicats (CGT, UNSA-Ferroviaire, SUD-Rail et CFDT) en 2021, porte sur l'accompagnement des victimes de violences conjugales. Les victimes de violences sexistes ou basées sur le genre peuvent bénéficier d'une autorisation exceptionnelle d'absence de trois jours pour se rendre à une convocation au tribunal, à des entretiens avec un avocat ou au soutien d'une association spécialisée, ainsi que du soutien des services sociaux et sanitaires de l'entreprise.
Italie Secteur public	Les accords nationaux sur la violence domestique dans le secteur public ont contribué à établir un modèle pour les accords dans d'autres secteurs, et existent en vertu de l'art. 24 du décret législatif n° 80/2015. Le congé peut être pris de manière flexible et la victime a le droit de passer à un travail à temps partiel et de revenir à un travail à temps plein. Ces dispositions, notamment le congé pour les victimes de violence, ont été incluses pour la première fois dans les accords nationaux du secteur public (2016-2018). Il s'agit notamment de la convention collective nationale de l'enseignement et de la recherche (article 18), de la convention collective nationale des fonctions centrales de l'administration Triennio (article 36) ; La convention collective nationale des collectivités locales (article 34) et la convention collective nationale de la santé (article 39). Les syndicats italiens estiment que les dispositions relatives à la violence domestique figurant dans la C190 et la R206 seront favorables aux négociations sur cette question et à réaliser la stratégie syndicale visant à garantir que chaque convention collective, à tous les niveaux, comporte des clauses sur la violence et le harcèlement, y compris sur la violence domestique, conformément à la C190.
Italie Télécom	La CC 2020 entre les syndicats nationaux et territoriaux (SLC CGIL, FISTEL CISL et UILCOM UIL) et Vodafone Italie est un exemple d'une nouvelle génération de CC qui intègre la violence domestique dans le travail intelligent et les protocoles convenus sur le travail à distance. La violence domestique est considérée comme un cas particulier (au même titre que les travailleurs handicapés, les parents isolés avec enfants à charge, les parents d'un enfant handicapé et les nouveaux parents) pouvant faire l'objet de mesures pour permettre aux salariés de travailler à temps réduit et de bénéficier de congés supplémentaires. L'accord porte le congé rémunéré pour violence domestique de 10 jours (comme le prévoit la politique de Vodafone Italie) à 15 jours pour couvrir les conseils et l'assistance médicale et psychologique, ainsi que le soutien en matière de sécurité pour le signalement à la police et l'assistance pour contacter les organisations de lutte contre la violence domestique ; et une aide est apportée pour changer le numéro de téléphone et l'adresse électronique de la victime dans l'entreprise.
Espagne Administration publique	Sur la base d'une résolution du 25 novembre 2015, le secrétaire d'État aux administrations publiques a établi une procédure, complétant le statut de base des travailleurs de l'administration publique, pour l'assistance sociale et la mobilité des employées publiques victimes de violence domestique afin de leur permettre de changer de lieu de travail. Une attention particulière est accordée à la protection de la vie privée et de la dignité des employés publics, y compris leurs données personnelles, celles des membres de leur famille et celles de toute personne sous leur tutelle, leur garde ou leur curatelle.
ROYAUME-UNI Éducation	Le NASUWT, syndicat des enseignants, a publié en mars 2021 une boîte à outils et un guide politique sur la violence domestique à l'intention des représentants sur le lieu de travail. Les directives reconnaissent que la violence domestique peut toucher n'importe qui, mais que ce sont toujours principalement les femmes et les enfants qui souffrent par le fait d'auteurs masculins. Le guide comprend des définitions des formes de violence domestique et énonce les attentes et les lignes directrices que les employeurs devraient suivre pour fournir un soutien aux victimes de violence domestique. Le soutien sur le lieu de travail peut inclure une formation du personnel sur la question et, pour l'employeur, un travail flexible, des congés payés convenus et du temps libre pour le conseil et les rendez-vous médicaux, un espace sûr et une personne désignée pour fournir un soutien supplémentaire. Il comprend également une annexe sur les conseils au management

	pour les discussions informelles et une liste de mesures d'atténuation possibles sur le lieu de travail.
ROYAUME-UNI Secteur public	UNISON au Royaume-Uni a élaboré des conseils et un modèle d'accord et de politique sur le lieu de travail concernant la violence domestique en 2017, mis à jour en 2022 ¹⁴ pour tenir compte des nouvelles méthodes de travail depuis la pandémie de COVID-19 et de la nécessité de traiter la violence domestique comme une question de SST. Les orientations couvrent la formation des cadres et des travailleurs, le personnel RH désigné, les congés payés spéciaux et la possibilité d'une avance sur salaire, les modifications temporaires ou permanentes du temps de travail et des rôles professionnels et le redéploiement ou la relocalisation, ainsi que des mesures assurant un environnement de travail sûr ; l'accès à des services de conseil et de soutien pendant le temps de travail rémunéré. La conférence 2022 d'UNISON a demandé une meilleure intégration dans la SST des mesures relatives au harcèlement sexuel et à la violence domestique sur le lieu de travail. En 2021, UNISON a mené avec succès une campagne multipartite pour que des modifications soient apportées au projet de loi sur les violences domestiques, modifications destinées à étendre les ordonnances de protection contre les abus au lieu de travail des victimes et garantir la sécurité des victimes au travail. La politique type d'UNISON pour les employeurs en matière de violence domestique est également recommandée aux employeurs dans le cadre d'orientation statutaire qui soutient la loi sur la violence domestique de 2021.

Pendant la pandémie, les syndicats et les employeurs de toute l'Europe ont convenu de mesures supplémentaires pour faire face au problème ; des mesures de crise ont été mises en place dans de nombreux pays, notamment des services de crise accessibles aux victimes de violence domestique. Dans le cas de l'Espagne, le plan d'urgence du ministère de l'Égalité fait de l'assistance aux victimes de violence sexuelle un service essentiel, conformément à l'art. 2a de la loi 8/2011 du 28 avril. En France, la CGT (2020) fait partie des syndicats réclamant des mesures dans la loi pour renforcer la négociation afin de protéger les victimes de violence domestique, y compris le droit à un congé payé ; la réinstallation géographique et l'adaptation des horaires ou des postes de travail ; l'accès aux soins médicaux, sociaux et psychologiques des victimes, et pour que le document unique d'évaluation des risques de l'entreprise, obligatoire, traite des violences sexistes et sexuelles et des violences domestiques. Les entreprises du réseau français « OneInThreeWomen » ont mis en commun leurs ressources pour financer des services de lutte contre la violence domestique et faire connaître ces services à l'échelle nationale.

Résumé des points clés sur la violence domestique en tant que problème au travail, pertinents pour la mise à jour des lignes directrices :

- Congé rémunéré pour violence domestique, allant de 3 à 5 jours de congé payé en France, de 5 à 20 jours et dans certains cas un congé indéfini comme en Espagne, et de trois mois en Italie.
- Des aides sur le lieu de travail, telles que l'assouplissement temporaire du travail, la réorganisation et la réduction des tâches, et l'aide pour changer de lieu de travail afin de pouvoir continuer à travailler en toute sécurité.
- Aide financière et aide au logement pour les victimes de maltraitance économique et domestique.
- Formation des responsables sur le lieu de travail et des représentants syndicaux à la fourniture de soutien et d'informations confidentielles sur le lieu de travail.
- Prise en compte de la violence domestique dans les évaluations des risques, y compris les évaluations des risques spécifiques et la planification de la sécurité en partenariat avec la victime.

¹⁴ https://www.unison.org.uk/content/uploads/2022/11/27064_domestic_violence_v3.pdf

- Orientations et mesures spécifiques et supplémentaires sur la communication avec les victimes et le soutien à leur fournir pendant le travail à distance, le télétravail et le travail hybride.
- Orientation vers des services spécialisés en matière de conseil, de droit et de logement, y compris des partenariats avec des organisations de lutte contre la violence domestique pour soutenir l'élaboration de politiques et la formation.
- Mettre les auteurs devant leurs responsabilités, notamment avec des moyens efficaces de communiquer avec eux, des sanctions lorsque les ressources du travail sont utilisées pour commettre de mauvais traitements, des mesures de sécurité pour les victimes lorsque l'auteur travaille sur le même lieu et l'information sur les programmes externes de conseil et de traitement des auteurs.

4.4 Numérisation et risques de cyberviolence et de harcèlement

La numérisation et les nouvelles technologies ont créé un monde du travail radicalement différent, de nouvelles façons de travailler grâce à des plates-formes de travail à distance numériques rendues possibles par les appareils mobiles, les réseaux d'information décentralisés et l'analyse des mégadonnées. Aujourd'hui, un grand nombre de travailleurs travaillent à distance, hors des bureaux, sur des plate-formes numériques. Ces environnements de travail peuvent receler des risques plus importants de cyberviolence, notamment le cyberstalking, le trolling, le cyberharcèlement et l'intimidation, les discours de haine en ligne et les abus sexuels basés sur l'image / l'envoi non consenti de contenus pornographiques (Parlement européen 2018 et 2021).

Malgré les nombreuses possibilités offertes par la numérisation, il existe des risques importants, notamment psychosociaux et physiques, qui conduisent à la violence et au harcèlement (De Stefano *et al.* 2020 ; OIT 2018a, 2018b ; OIT 2020a, 2020b ; ETUI IPWS 2022).

Cependant, il existe peu de données sur la cyberviolence et le harcèlement en milieu de travail. Dans une enquête couvrant 10 pays, 9 % des personnes interrogées avaient été confrontées à un comportement intimidant en ligne de la part d'un collègue (Loh et Snyman 2020). Des études nationales révèlent que les faits de cyberviolence touchent 14 à 20 % des employés d'université (Royaume-Uni), 22 % des enseignants (République tchèque), 22 % des journalistes (Suède) et 72 % des fonctionnaires (Australie) ; les données de ces pays montrant que les femmes sont touchées de manière disproportionnée (De Stefano *et al.* 2020). Selon une étude mondiale réalisée par la coalition d'action pour l'égalité des générations des Nations unies sur la technologie et l'innovation (2021), 38 % des femmes ont fait état d'expériences personnelles de violence en ligne, ce qui a donné lieu à un appel à l'adoption de politiques et de solutions contre la violence et la discrimination sexistes facilitées par la technologie.

La cyberviolence, dont celle basée sur le genre et les abus sexuels numériques, constitue une menace inquiétante, qui entraîne des répercussions sur les perspectives de carrière des victimes et leur capacité à continuer à travailler. En général, les mesures prises pour lutter contre le problème ont été insuffisantes (Malan *et al.* 2020 ; Capuano 2020). En outre, la C190 et la R206 de l'OIT imposent aux gouvernements une optique politique importante et l'obligation de s'attaquer à la violence et au harcèlement rendus possibles par la numérisation et les nouvelles technologies, y compris dans les politiques sur le lieu de travail et l'évaluation des risques. Outre le droit du travail et la réglementation en matière de SST, les lois générales sur la protection des données, ainsi que les politiques internes des entreprises et les négociations collectives, sont des outils importants pour réduire les risques de cyberviolence et de harcèlement (De Stefano *et al.* 2020). Dans certains pays, des lois imposent aux fournisseurs de services d'hébergement de supprimer les messages de harcèlement postés par des

tiers, comme c'est le cas par exemple en vertu de la loi allemande de lutte contre la désinformation et les contenus haineux sur les réseaux sociaux (NetzDG) (2017) (OIT 2021a). En outre, les mesures de cybersécurité sont devenues d'une importance capitale, ce qui inclut le développement de protections européennes en matière de cybersécurité (ENISA 2020).

Des actions législatives et non législatives sont nécessaires pour lutter contre la cyberviolence fondée sur le genre (Parlement européen 2021). Des initiatives communes des partenaires sociaux voient le jour pour faire face aux risques accrus pour la santé et la sécurité liés à la numérisation et à la cyberviolence et au harcèlement, y compris les abus numériques tels que la publication d'une photo ou d'un message en ligne, qui peut être sans lendemain mais dont les effets peuvent être durables (OIT 2022, De Stefano *et al.* 2020 ; ETUI IPWS 2022). Promouvant le rôle du dialogue social face aux conséquences sociétales de la numérisation, les partenaires sociaux ont demandé de nouvelles mesures pour faire face à ces risques, tandis que l'OIT appelle à de nouvelles mesures pour répondre aux risques émergents en matière de santé et de sécurité associés à la numérisation, tels que la violence et le harcèlement, les risques psychosociaux et ergonomiques, et l'utilisation détournée des systèmes de données et de surveillance, guidés par les normes internationales du travail. (OIT: 3)

En lien avec la numérisation, des accords sur le télétravail ont inclus des clauses sur la violence et le harcèlement, par exemple, abordées dans le cadre de la SST et du bien-être au travail, des risques psychosociaux et de l'inclusion des travailleurs appartenant aux groupes vulnérables. Certains exemples font spécifiquement référence à la violence domestique, comme c'est le cas de l'accord sur le bien-être au travail entre les syndicats italiens et Vodafone Italie dont il a été question ci-dessus. Les documents d'orientation et de prise de position sur le télétravail ont proliféré pendant la pandémie ; nombre de ces documents évoquaient les risques croissants de violence et de harcèlement en ligne et de violence domestique pour les travailleurs (OIT 2021, 2020a & 2020b, TUC (UK) 2019 & 2020, CCOO (Espagne) 2021). Les négociations autour des CC ont abordé les moyens de protéger les télétravailleurs, et les propositions de cadres juridiques sur le droit de demander le travail à distance, comme c'est le cas en Irlande en 2022. Un bon exemple est la loi introduite en Espagne (décret royal du 28/2020), qui contient des dispositions relatives au travail à distance et au télétravail ainsi qu'à la conception et à la mise en œuvre de mesures contre le harcèlement sexuel, le harcèlement basé sur le genre, le harcèlement pour des raisons discriminatoires et le harcèlement au travail (article 4). Dans ce contexte, les victimes de VHBG ont droit à la protection, à l'assistance sociale, à la modification du temps et des horaires de travail, et ont le droit de demander un travail au bureau ou à distance (article 8). **Des exemples de réponses des partenaires sociaux à la cyberviolence et au harcèlement, y compris le télétravail, sont présentés dans l'encadré 6.**

Encadré 6 : Exemples de bonnes pratiques en matière de numérisation	
Européen Intersectoriel	Un accord-cadre intersectoriel entre partenaires sociaux européens sur la numérisation (CES, Business Europe, SME United et CEEP) conclu en 2020, comprend un pilier sur le respect, la dignité humaine et la surveillance. Tout en reconnaissant l'importance de l'intégration effective des technologies numériques au travail, l'accord fournit un cadre permettant aux employeurs et aux syndicats d'introduire des stratégies de transformation numérique en partenariat dans le cadre d'une approche axée sur l'humain aux niveaux national, sectoriel, de l'entreprise et du lieu de travail. Il s'agit également de mesures visant à garantir la sécurité, notamment lors de la connexion et de la déconnexion, ainsi que le respect des règles de temps de travail et des mesures appropriées pour en assurer le respect. L'accord fait spécifiquement référence aux relations avec les clients et autres tiers et prend en compte «la qualité des relations (collaboration, intégration, moments et possibilités de contact, communication, atmosphère de travail), le style de management, la présence de violence ou de harcèlement, la gestion des

	conflits, les procédures et mécanismes de soutien. » La CES a fait de la numérisation et du cyberharcèlement un domaine d'action prioritaire de son programme de travail (2022-2024).
Européen Éducation	Le lancement d'un projet de dialogue social sectoriel sur la numérisation dans l'enseignement, adopté le 15 décembre 2021, comprenait une déclaration conjointe du CSEE-EFEE sur la VHT et la numérisation . Le paragraphe 7 énonce l'objectif suivant : « Soutenir les établissements d'enseignement, les chefs d'établissement, les enseignants et les autres personnels de l'éducation dans la résolution des problèmes de santé et de sécurité découlant de l'éducation numérique (par exemple, le stress lié au travail, la fatigue liée aux écrans, le cyberharcèlement, l'exclusion sociale, la confidentialité des données, l'augmentation de la charge de travail, l'addiction à Internet et le droit à la déconnexion)...et renforcer la coopération des partenaires sociaux pour intégrer la dimension de la numérisation dans les outils d'évaluation (comme OiRA), tout en favorisant un contrôle continu de leur efficacité. » Il souligne l'importance d'outils d'évaluation des risques qui tiennent compte de l'évolution rapide des technologies numériques. En outre, le droit à la déconnexion pour les enseignants est de plus en plus important compte tenu du contact permanent avec les élèves.
Européen Télécom	Les partenaires sociaux européens du secteur des télécommunications ont abordé les conséquences du COVID-19 dans le secteur des télécommunications dans une déclaration conjointe d'UNI-Europa et des employeurs de l'ICTS et de l'industrie des télécommunications (ETNO et GSMA), « Attaques contre les employés des télécommunications ». Elle a été publiée en réponse à l'escalade de la désinformation liée à la 5G et à la technologie mobile sur les médias sociaux, notamment une augmentation du harcèlement liée à de fausses affirmations selon lesquelles les antennes de télécommunication sont dangereuses pour la santé et la 5G est liée à la propagation du coronavirus. La déclaration affirme clairement que tout travailleur a droit à un environnement de travail sûr et appelle l'UE et les gouvernements à protéger la sécurité des travailleurs des télécommunications dans toute l'Europe. En 2022, UNI-Europa et l'ETNO ont lancé un programme d'échanges pour soutenir la ratification et la mise en œuvre de la C190 et pour promouvoir le droit de chacun à un monde du travail exempt de violence et de harcèlement, y compris de VHT. Un accord conjoint sur la prévention de la violence et du harcèlement, y compris la VHBG, sera publié à la fin de 2022.
Européen Administration centrale	Dans le secteur de l'administration publique, un accord-cadre de dialogue social sectoriel contraignant sur la numérisation a été conclu en 2022 par le Comité de dialogue social pour les administrations centrales, composé de la délégation des syndicats pour l'administration nationale et européenne (TUNED) pour les syndicats et des employeurs de l'administration publique européenne (EUPAE) pour les employeurs. ¹⁵ Le cyber harcèlement et la violence domestique sont identifiés comme des risques associés à la numérisation du monde du travail et à l'augmentation du télétravail dans le secteur public pendant la pandémie de Covid-19. L'accord prévoit des mesures sur la prévention et les conséquences de la violence domestique. L'accord réaffirme le devoir des employeurs de proposer un environnement de travail sûr, et que les partenaires sociaux s'occupent de la prévention, de l'évaluation des risques et des risques psychosociaux tels que des niveaux de personnel inadéquats pour fournir des services sûrs. Il réaffirme également le devoir des employeurs de procéder régulièrement à l'évaluation des risques pour la santé en concertation avec les syndicats, compte tenu de la dotation en personnel et des risques de harcèlement et de violence. Si la Commission européenne en accepte la mise en œuvre législative, il offrira à quelque 8 millions de travailleurs et de fonctionnaires des protections renforcées en matière de télétravail, de droit à la déconnexion, de formation, de santé et de sécurité, de données personnelles, d'externalisation et d'intelligence artificielle à commandement humain.

¹⁵<https://www.epsu.org/article/eu-social-partners-adopt-agreement-digitalisation-central-and-federal-government>

Prestations en tant que télétravailleur	
Espagne Divers	Des conseils sur le télétravail ont été élaborés par la confédération CCOO Industria, dans le cadre de la campagne #NoTodoTeletrabajoVale (#Letélétravailnestpastoujoursbon). ¹⁶ Le guide des négociateurs tient compte de la nouvelle loi sur le télétravail ¹⁷ qui confère aux employeurs la responsabilité d'évaluer les risques sur le lieu de travail et de prendre des mesures de prévention, notamment concernant les risques psychosociaux. Le guide souligne l'importance pour les entreprises de tenir compte des particularités du travail à distance, notamment du télétravail, dans la conception et la mise en œuvre de mesures contre le harcèlement sexuel, le harcèlement basé sur le genre, le harcèlement discriminatoire et le harcèlement au travail.
ROYAUME-UNI Divers	Au Royaume-Uni, UNITE a conçu un modèle d'accord-cadre sur le travail à domicile. ¹⁸ Dans celui-ci, les parties conviennent que tous les employeurs doivent assurer la santé, la sécurité et le bien-être de tous leurs travailleurs, y compris ceux qui travaillent à domicile. En outre, il existe des risques spécifiques liés au travail à domicile qui doivent être pris en considération. Entre autres, le modèle de politique prévoit que l'employeur accepte de faire tous les efforts raisonnables pour s'assurer que les travailleurs à domicile : « Sont protégés des risques psychosociaux liés au travail à domicile, comme un risque accru de stress professionnel et de violence domestique ».

Résumé des points clés concernant la numérisation, pertinents pour la mise à jour des lignes directrices :

Les points suivants sont les principaux enseignements pour les actions et accords sectoriels et intersectoriels au niveau national, y compris pour l'actualisation des lignes directrices :

- Le dialogue social, y compris la négociation collective, pour prévenir et lutter contre le cyberharcèlement.
- L'inclusion de protections et de révisions dans le droit du travail et le droit pénal.
- Les protections en matière de sécurité et de santé pour le travail à composante numérique, assurer les risques de cyberviolence et de harcèlement dans les évaluations des risques et les mesures d'atténuation des risques afin d'éviter qu'ils ne se produisent ou ne se reproduisent.
- Des réponses sexospécifiques au harcèlement sexuel numérique de la part de tiers ou aux violences domestiques numériques perpétrées par un partenaire intime actuel ou ancien.
- Les données confidentielles, y compris les dossiers détenus par les salariés, et veiller à ce que les travailleurs soient conscients de leurs droits en matière de protection des données.
- Soutien aux victimes de cyberviolence et de harcèlement, y compris l'assistance aux victimes pour le retrait de matériel répréhensible en ligne, de photos et de messages constitutifs de harcèlement.
- Mesures convenues pour réduire le stress et les risques psychosociaux, notamment liés au contrôle et à la surveillance des performances des travailleurs et au « droit à la déconnexion ».
- Le télétravail et les modèles hybrides de télétravail sont volontaires, et qu'il existe des mesures pour évaluer et traiter les risques psychosociaux conduisant à la violence et au harcèlement de la part de tiers lors de l'exercice du télétravail.

¹⁶ Teletrabajo, Guía para su negociación e implementación tras la aprobación de la ley del teletrabajo, #NoTodoTeletrabajoVale, CCOO Industria, Espagne, 2020.

¹⁷ Espagne Décret royal – Real Decreto-ley 28/2020, (septembre 2020)

¹⁸ <https://www.unitetheunion.org/media/3369/wvp-template-homeworking-agreement.pdf>

4.5 SST, prévention et évaluation des risques

Le rôle de la SST dans la prévention de la VHT a fait l'objet d'une plus grande attention internationale dans les discours politiques, notamment en tant que disposition centrale de la convention n° 190 et la recommandation n° 206 de l'OIT, ajoutant un poids supplémentaire au rôle que les partenaires sociaux peuvent jouer dans la prévention de la VHT. L'article 12 de la C190 précise que la violence et le harcèlement peuvent être prévenus « en étendant, ou en adaptant, les mesures existantes de sécurité et de santé au travail à la question de la violence et du harcèlement et en élaborant des mesures spécifiques si nécessaire ». La R206 recommande que l'évaluation des risques sur le lieu de travail prenne en compte les facteurs qui augmentent la probabilité de violence et de harcèlement, y compris les dangers et les risques psychosociaux, en accordant une attention particulière aux dangers et aux risques qui :

- découlent des conditions et des modalités de travail, de l'organisation du travail et de la gestion des ressources humaines, le cas échéant ;
- impliquent des tiers tels que clients, prestataires de services, utilisateurs, patients et membres du public; et
- découlent de la discrimination, de l'abus de relations de pouvoir et de normes genrées, culturelles et sociales propices à la violence et au harcèlement.

En outre, la Conférence internationale du travail (CIT) de 2022 a désigné la SST comme un droit fondamental au travail. Au niveau de l'UE, en mai 2022, le Comité consultatif pour la sécurité et la santé sur le lieu de travail (CCSS) est parvenu à un accord sur la nécessité de reconnaître le COVID-19 comme maladie professionnelle dans le secteur des soins de santé et des services sociaux et dans les secteurs frappés par une épidémie dans des activités à risque d'infection avéré. Dans un contexte de SST, le fait que le COVID-19 soit désigné comme un risque de SST est une avancée majeure.

Il existe une série de facteurs individuels, sociaux et organisationnels qui contribuent aux risques de VHT. En outre, les risques psychosociaux liés à la conception et à la gestion du travail, ainsi qu'à ses contextes sociaux et organisationnels (EU-OSHA 2010, Clark *et al.* 2017) présentent un intérêt particulier pour la VHT. Le harcèlement est plus susceptible de se produire dans des environnements de travail stressants, où les travailleurs sont exposés à une forte conflictualité, un environnement de travail toxique et un leadership nocif (Hauge, Skogstad et Einarsen 2007, OIT 2020d, EU-OSHA 2022). Des risques accrus existent si l'on travaille avec des personnes en détresse, avec des ressources limitées (comme des installations mal équipées ou un personnel insuffisant, ce qui entraîne de longues attentes et de la frustration, des heures de travail atypiques), si l'on travaille seul ou dans un isolement relatif ou dans des lieux éloignés, ou encore dans des emplois où l'on ne contrôle pas le rythme et le type de travail effectué (OIT 2016, EU-OSHA 2010). Les inégalités de pouvoir sont également un facteur important. Les orientations élaborées par la commission britannique de l'égalité et des droits de l'homme (2020) invitent les employeurs à réfléchir aux déséquilibres de pouvoir et recommandent d'introduire une évaluation des risques de harcèlement sexuel dans les cadres de gestion des risques de SST existants, en tenant compte de risques tels que l'insécurité de l'emploi et le travail isolé.

Selon l'enquête européenne sur les conditions de travail de 2015 (Eurofound 2015), lorsque les travailleurs du secteur des soins de santé sont exposés à des risques psychosociaux tels que des comportements hostiles, ils sont beaucoup plus susceptibles de masquer leur ressenti que les travailleurs d'autres secteurs. Les risques psychosociaux dans le secteur de la santé humaine et du travail social sont élevés, notamment sous la forme de comportements hostiles, de contraintes de temps, d'insécurité de l'emploi et de VHT (EU-OSHA 2022a & 2022b). Le secteur de la santé et du

travail social, l'un des plus exposés à un large éventail de risques liés à la SST pendant la pandémie de COVID-19, a conduit l'EU-OSHA (2022a) à recommander des mesures pour remédier aux pénuries de personnel, améliorer les salaires et les conditions d'emploi, et mettre en œuvre de meilleurs systèmes pour protéger le personnel contre la violence et le harcèlement. La pénurie de professionnels de la santé, tels que médecins, infirmiers et aides-soignants, signalée dans la plupart des États membres de l'UE, a augmenté les niveaux de pression et de stress au travail, ce qui accroît les risques de violence et de harcèlement (Commission européenne 2020 ; FSESP 2022).

Comme indiqué à la section 2, bien que la directive-cadre sur la sécurité et la santé au travail (directive 89/391/CEE) n'impose pas d'obligation de traiter les risques psychosociaux, dont ceux associés à la VHT, certains pays traitent déjà les risques psychosociaux liés à la violence et au harcèlement dans leur législation nationale. L'absence de cadre européen de SST pour les risques psychosociaux a conduit la CES, parmi d'autres organisations, à demander une nouvelle directive contre le stress et les risques psychosociaux au travail (CES 2018, 2021 ; Yarmolyuk-Kröck 2022). Dans le contexte de la violence et du harcèlement, il sera important d'aborder les facteurs de risque dans l'environnement psychosocial du travail (Cefaliello 2021), tels que les niveaux de dotation en personnel et les charges de travail excessives, soit une prévention pertinente de la VHT. Dans les pays d'Europe centrale et orientale, où la sensibilisation aux risques psychosociaux est faible, ces risques restent élevés en raison des longues heures de travail, des basses rémunérations, de l'insécurité de l'emploi, de la faible satisfaction professionnelle, de l'intensité et de la pression élevées associées au travail, des conditions de travail malsaines, de la discrimination et de l'écart salarial entre les hommes et les femmes, et d'un mauvais équilibre entre vie professionnelle et vie privée (Yarmolyuk-Kröck 2022).

Outre les risques accrus de VHT pendant la pandémie de COVID-19, les risques nouveaux et émergents en matière de SST sont causés par les nouveaux processus de travail, les nouvelles technologies et les changements sociaux ou organisationnels. Ces risques ont entraîné une augmentation de l'incidence des problèmes de santé mentale, davantage de travailleurs signalant des problèmes au travail liés à la dépression, aux troubles de la concentration et du sommeil et à l'épuisement professionnel (Eurofound 2021, EU-EU-OSHA 2021 & 2022a). De nouvelles questions doivent également être prises en compte dans l'évaluation des risques, par exemple pour prévenir les abus en ligne, comme le harcèlement en ligne du personnel de santé par des groupes s'opposant à la vaccination, qui entraîne un stress supplémentaire pour le personnel de santé. En outre, dans le secteur de la santé, les lourdes charges de travail, les pénuries de personnel, l'épuisement professionnel et la VHT ont conduit de nombreux travailleurs à quitter ou à envisager de quitter leur emploi (Lancet 2022, UNISON 2021). L'urgence de la situation est reflétée dans une déclaration commune d'ONG internationales de santé et de médecine, dont le syndicat mondial des services publics, l'Internationale des services publics (ISP), publiée lors du Comité régional de l'OMS pour l'Europe en 2020, qui appelle les gouvernements à :

« ...fournir à l'ensemble du personnel de santé et aux étudiants en soins de santé un environnement de travail sûr et des mécanismes adéquats pour prévenir tout type de violence afin de diminuer le risque d'épuisement et de burnout pour tous les professionnels de la santé, et déployer tous les moyens nécessaires pour protéger l'intégrité physique et psychologique de nos collègues pendant cette pandémie et au-delà. Le secteur de la santé devrait être, et doit rester, un espace de travail sûr et attrayant. » (Comité régional de l'OMS pour l'Europe, 2022:1)

Les mesures de SST et l'évaluation des risques sont devenues un outil important pour la prévention de la violence et du harcèlement, y compris la prévention de la VHT et la mise en œuvre d'une

approche de la SST tenant compte de la dimension de genre. Les bonnes pratiques d'évaluation des risques suggèrent que les risques de VHT doivent être évalués dans le cadre d'une approche adaptée, avec des actions visant à atténuer les risques et un suivi et examen permanents, en concertation avec les travailleurs et leurs représentants (EU-OSHA 2022a, ETUI 2021).

Dans certains cas, les initiatives de prévention sont une réponse à des mesures d'urgence prises à la suite de faits graves de VHT. Ainsi, à la suite d'une violente attaque contre un agent pénitentiaire en Suède, de nouvelles mesures ont été introduites pour empêcher que de telles violences ne se reproduisent, par exemple en améliorant les mesures de sécurité et en permettant au personnel de choisir d'assumer des rôles de réhabilitation ou de surveillance. Bien qu'il s'agisse d'évolutions progressives, les syndicats continuent de signaler que l'insécurité de l'emploi et l'insuffisance des effectifs compliquent une prévention plus large (FSESP/Vereycken & Ramioul 2019).

L'encadré 7 fournit une liste indicative de mesures préventives possibles pour lutter contre les risques, y compris les facteurs de risques psychosociaux liés à l'organisation, aux conditions de travail et au profil des clients. Il montre qu'il existe une série de mesures de prévention qui peuvent être mises en œuvre dans le cadre de l'évaluation des risques, couvrant ceux liés à l'organisation, ceux résultant des conditions de travail et ceux liés à des groupes de clients spécifiques.

Encadré 7 : Exemples de mesures de prévention pour faire face aux risques, y compris les facteurs de risque psychosociaux conduisant à la VHT

1) Prévention des risques organisationnels

- Une politique de lieu de travail sur la VHT, comprenant une évaluation des risques et des plans de prévention.
- Des mécanismes de réclamation efficaces, des registres d'incidents et le suivi des plaintes.
- Des mécanismes pour identifier les travailleurs les plus à risque.
- La formation et l'orientation du personnel sur la désescalade et sur la reconnaissance et la gestion des comportements agressifs des patients, des membres de la famille, des visiteurs, etc.
- Un nombre suffisant d'agents de sécurité formés et des systèmes d'alerte de sécurité.
- La réduction des temps d'attente pour le service à la clientèle, dans les services d'urgence ou les cliniques, notamment en évitant l'engorgement des salles d'attente.
- Une culture de signalement des cas aux responsables hiérarchiques et de signalement à la police.
- Une attention portée à la conception de l'environnement de travail afin de ne pas bloquer la vision des travailleurs ou les voies d'évacuation lors d'un incident potentiellement violent.
- Promotion d'une culture et d'un environnement de travail inclusifs, participation des travailleurs, bonnes relations interpersonnelles, leadership et gestion.
- Rôle central pour le dialogue social / la concertation avec les travailleurs.

2) Prévention des risques liés aux conditions de travail

- Mise en œuvre d'initiatives en faveur du bien-être, planification des effectifs et niveaux de personnel adéquats.
- La question de la dotation en personnel est liée à la qualité des services fournis et à la nécessité d'assurer un personnel suffisant à tout moment, y compris pendant les périodes d'affluence telles que les heures de visite (hôpitaux), les heures de pointe (transports urbains) ou pendant les gardes de nuit ou de début de journée.
- Aucun travailleur n'est confronté à des risques lorsqu'il travaille en isolement, par exemple des systèmes efficaces de travail en binôme ou la mise en place d'un système de sécurité de secours en cas de travail en isolement.

- Les travailleurs ont la possibilité de participer aux décisions concernant le contenu de leur travail, leur charge de travail et leur rythme de travail, ainsi qu'aux initiatives propres à prévenir la VHT.
- Prévention d'une culture du présentisme et de longues heures de travail ; donner aux travailleurs un plus grand choix quant à leur temps de travail.
- S'attaquer aux plus grandes vulnérabilités auxquelles sont confrontées les femmes, y compris le harcèlement, lorsqu'elles travaillent seules ou se déplacent après le travail, y compris la mise à disposition de moyens de transport sûrs.

3) Prévention des risques liés aux clients

- Un soutien aux travailleurs, notamment des effectifs adéquats, afin de garantir des services efficaces auprès de patients (et de membres de leur famille) présentant des problèmes complexes de santé mentale, ou ayant des antécédents de violence, d'abus ou de toxicomanie.
- Engagement à créer des espaces sûrs pour signaler les cas de VHBG et à mettre fin à la normalisation des comportements agressifs et abusifs.
- Les clients, les patients, etc. sont informés de la tolérance zéro à l'égard de la violence et du harcèlement, en envoyant des messages sur la dignité et les comportements appropriés au travail et dans les médias.

Source : divers et recueillis à partir de bonnes pratiques dans la recherche

Une plus grande importance est accordée à la prise en compte de la VHBG dans les comités de santé et de sécurité au travail et dans les politiques relatives à la prévention et aux risques psychosociaux. En Espagne, par exemple, les protocoles sur le harcèlement sexuel et le harcèlement dans l'administration générale de l'État doivent être intégrés au système de gestion de la prévention des risques professionnels de l'administration générale de l'État. Dans l'administration pénitentiaire, un protocole distinct a été élaboré sur la prévention des agressions dans un cadre de SST. Dans certains pays, comme le Danemark et l'Irlande, des ressources et des conseils sont fournis pour aider les partenaires sociaux au niveau des municipalités et de l'État à mettre en œuvre des programmes de prévention de la VHT. Les bonnes pratiques montrent l'importance d'approches conjointes, de la consultation des travailleurs, d'approches sensibles au genre, ainsi que de la prévention par l'évaluation des risques et des mesures de sécurité adaptées aux différents lieux de travail. En ce qui concerne l'évaluation des risques, il existe toute une série de programmes et de listes de contrôle, d'outils d'évaluation des risques, ainsi que de nouvelles méthodes permettant de garantir des réponses adaptées, comme l'approche de la gestion des menaces. **L'encadré 8 présente un résumé d'exemples d'initiatives et d'accords visant à lutter contre la VHBG dans le cadre de la SST.**

Encadré 8 : exemples de bonnes pratiques : initiatives et accords nationaux visant à prendre en compte la VHT dans la SST

Belgique Prisons	Dans le secteur pénitentiaire en Belgique, le ministère fédéral de la Justice a développé deux nouvelles initiatives sur la VHT afin de soutenir la mise en œuvre de la politique existante en matière de conflits et d'agressions, qui trouve son origine dans une initiative d'il y a 20 ans. En 2021, le ministre a décidé d'introduire une nouvelle initiative composée de deux piliers ; l'une est axée sur le personnel et l'institution elle-même, l'autre sur les détenus. Une analyse institutionnelle de chaque prison comprend un questionnaire et des groupes de discussion avec le personnel pénitentiaire. L'objectif est de développer des actions et des mesures innovantes spécifiques adaptées aux différents environnements carcéraux, ainsi que des actions générales pour toutes les prisons. S'appuyant sur la politique actuelle et sur les conseils et la formation dispensés au personnel pénitentiaire en matière de gestion des conflits et des agressions, le projet vise à évoluer vers un changement de la culture pénitentiaire à tous les niveaux, y compris celui de la direction, et à stimuler un climat carcéral positif. Dans les premiers résultats, le personnel
-----------------------------------	---

	<p>souligne le problème du manque de personnel et de la surpopulation carcérale, et le projet vise à isoler les questions sur lesquelles le ministère peut avoir un certain contrôle. L'un des éléments consiste à examiner ce que l'on attend du personnel. Un nouveau mode de fonctionnement consiste à avoir deux types d'agents pénitentiaires : le premier est affecté à la communication et au dialogue positif pour instaurer la confiance, le deuxième prend le rôle d'intervenir et de régler les problèmes. Il s'agit également d'investir dans des outils permettant d'établir des relations de confiance et de restaurer les relations, par exemple par le biais de la médiation. Des questions importantes sont soulevées sur la manière dont la médiation peut aider à traiter les conflits et les agressions. Bien que les syndicats soient impliqués dans les consultations pendant le projet, ils ne sont pas directement impliqués dans le développement de nouvelles mesures politiques. D'autres questions sont soulevées quant à la nécessité d'un investissement beaucoup plus important dans les activités quotidiennes, mais les syndicats s'inquiètent de la mise en œuvre des mesures sans mesures supplémentaires en matière de personnel. Le projet pose des questions importantes concernant les attentes du ministère en matière de recrutement de personnel sur la base de ces nouvelles attentes. Le pilier relatif aux détenus vise à inclure des cours à leur intention sur la gestion des émotions, qui seront pilotés d'ici la fin novembre dans huit prisons où des projets pilotes sont en cours (35 prisons au total), puis étendus à toutes les prisons.</p>
<p>Bulgarie Santé</p>	<p>Les syndicats du secteur de la santé en Bulgarie ont abordé les risques psychosociaux et la violence et le harcèlement au travail dans des accords remontant à 2013, lorsque les premières clauses sur les risques psychosociaux et la violence et le stress au travail ont été incluses dans la convention collective du secteur de la santé en 2013, y compris la VHT. Malgré certains progrès dans la mise en œuvre de politiques et de procédures visant à prévenir la VHT dans les négociations collectives, les syndicats signalent que la violence et le harcèlement ont augmenté. Une campagne nationale très médiatisée, menée par les syndicats et les organisations de la société civile, a appelé à la ratification de la convention C190, notamment en renforçant les lois et les obligations des employeurs.</p> <p>Une CC sectorielle entre le fonds national d'assurance maladie bulgare, le syndicat des fonctionnaires et la fédération des syndicats de soins de santé, signée le 14 mai 2015, impose à l'employeur de protéger la dignité et l'honneur du salarié pendant l'exercice de ses fonctions dans le cadre du contrat de travail (art. 12, par. 5). L'employeur doit prendre toutes les mesures prévues par la loi – y compris la protection juridique contre les atteintes morales ou physiques à l'encontre du salarié pendant l'exécution de ses obligations professionnelles en vertu du contrat de travail (art. 6). Pendant la pandémie, la Fédération bulgare des services de santé a signé une CC donnant droit aux travailleurs à des vacances et à un traitement en sanatorium après une maladie. Les syndicats ont recommandé que le renouvellement de l'accord de 2015 comprenne de nouvelles clauses sur la prévention et les risques psychosociaux, en réponse à la détérioration des conditions auxquelles sont confrontés les travailleurs de la santé et à l'augmentation de la VHT, de l'épuisement et des burnouts pendant la pandémie.</p>
<p>Danemark Administrations locales et régionales</p>	<p>En 2015, les partenaires sociaux du secteur municipal et régional (KTO & KL, 2015) ont conclu un accord sur l'environnement de travail, qui met fortement l'accent sur l'environnement de travail psychologique, dont l'un des aspects est la prévention de la VHT. L'accord a été renouvelé deux fois depuis 2015. Dans le cadre de l'accord, l'organisation représentant les employeurs des municipalités danoises (KL) et l'association des organisations des travailleurs des administrations locales (KTO) ont mis en place un système de soutien appelé « SPARK » (Samarbejde om Psykisk ARbearbesmiljø i Kommunerne, Coopération sur l'environnement de travail psychologique dans les municipalités), une collaboration visant à fournir une aide et un soutien sur les lieux de travail municipaux pour un meilleur environnement de travail psychologique, couvrant entre autres la VHT et le travail seul et en isolement. L'accent est mis sur le renforcement des capacités des acteurs locaux au travail (dirigeants, représentants syndicaux et représentants dans l'environnement de travail) par le biais d'actions conjointes et de la coopération entre la direction et les représentants syndicaux élus localement. Des consultants formés fournissent des services</p>

	<p>gratuits aux municipalités et les aident à identifier, gérer et prévenir les problèmes d'environnement psychologique au travail. Des ressources et des conseils sont mis à la disposition des municipalités dans six domaines principaux : changement et transition ; meilleure coopération entre employés et dirigeants ; risque de violence et de menaces ; contenu, portée et exécution des travaux ; travail posté et harcèlement, moral comme sexuel.¹⁹</p> <p>Dans le secteur régional, les partenaires sociaux ont mis en place le programme « Ekspertrådgivning » (conseils d'experts),²⁰ pour fournir une aide et un soutien aux lieux de travail en ce qui concerne les changements organisationnels et professionnels, la violence de tiers, la culture du travail et les brimades. Dans le cadre du projet, des conseils pratiques d'experts, ainsi que des outils, des réunions et des ateliers sont fournis par le Centre national de recherche sur l'environnement de travail, NIRAS Joblife et RUC, l'Université de Roskilde. En outre, les syndicats et les employeurs des administrations locales et régionales ont élaboré de concert des supports et outils de prévention concernant la VHT.</p>
Danemark Secteur public	<p>Dans le secteur public, dans un accord sur la coopération et les comités de consultation mixtes dans les entreprises et institutions du secteur, conclu en 2008 et toujours en vigueur en 2022, les parties (l'autorité patronale de l'État et la Confédération des organisations danoises des employés de l'État) ont ajouté une nouvelle clause sur le harcèlement et la violence : « Le comité de coopération établit des lignes directrices visant à garantir un environnement de travail dans lequel les employés ne sont pas exposés au harcèlement moral ou sexuel ou à la violence de la part de collègues, de la direction ou de tiers. Le comité de coopération doit veiller en permanence à ce que les lignes directrices remplissent leur objectif. » (Article 5, 10). En vertu de l'accord, la majorité des comités de codétermination sur le lieu de travail ont préparé en 2022 des plans de prévention de la violence et du harcèlement, y compris de la VHT. L'Autorité danoise pour l'environnement de travail fournit également des conseils et des outils pour mettre fin à la VHT.</p>
Danemark Intersectoriel	<p>En 2019, les partenaires sociaux danois et l'inspection du travail ont conçu un plan en 10 points pour « Un bon environnement de travail psychologique : mettre fin au harcèlement sexuel ». L'Autorité danoise pour l'environnement de travail a également collaboré avec les syndicats et les organisations d'employeurs au lancement de la campagne de sensibilisation « Hvor går grænsen ? » (« Où mettre la limite ? »). La deuxième partie de la campagne, « Din grænse » (« Votre limite »), a été lancée en 2022, dans le but de motiver les dirigeants et les comités de santé et de sécurité à engager un dialogue sur la prévention du harcèlement sexuel au travail, y compris de la part de tiers, afin de promouvoir une approche commune pour un environnement de travail sûr.</p>
Danemark Éducation	<p>L'association danoise des enseignants (DLK) a publié une brochure à l'intention de ses membres sur la violence, les menaces et l'usage de la force afin d'encourager une meilleure prévention et un meilleur signalement du problème (DLK 2020), sur la base de l'accord de 2015 sur le bien-être et la santé au travail, dans lequel les partenaires sociaux ont convenu de lignes directrices pour la prévention de la violence. Les lignes directrices de la DLK sont « le fondement d'une bonne prévention car elles initient le dialogue sur les risques possibles et les mesures qui peuvent être prises pour éviter la violence et les menaces à l'école ». La brochure a été préparée pour le groupe de santé et de sécurité des écoles, les employés des districts et les représentants syndicaux de l'Association des enseignants danois. Elle couvre trois thèmes : identification, prévention et gestion. Il est important que chaque école ait une politique qui aborde les trois thèmes mentionnés. Une politique rend visible le fait que la violence et les menaces ne sont pas tolérables au travail, et envoie le signal que s'attaquer à la prévention des risques et créer un sentiment de</p>

¹⁹ Pour de plus amples informations, voir : <https://VHT.dk/psykisk-arbejdsmiljo/baggrunden-spark>

²⁰ Pour de plus amples informations, voir : <https://www.foa.dk/forbund/temaer/a-i/gratis-hjaelp-bedre-psyk-arbmiljo/det-regionale-omraade>

	sécurité est l'affaire de tous, car chacun connaît clairement son rôle et ses responsabilités avant, pendant et après un épisode de violence.
France Administrations locales et régionales	Les comités statutaires de SST jouent un rôle dans la prévention et la culture de travail, ainsi qu'un rôle consultatif sur la VHT. En France, les syndicats étudient les moyens de renforcer le rôle des comités afin que leurs avis aient plus de poids et que les employeurs assument leurs responsabilités en matière de protection fonctionnelle. Les exemples de bonnes pratiques présentés à un séminaire de la FSESP et du CCRE « Local Solutions Briefing for the Seminar on Third-Party Violence in France » pour lutter contre l'augmentation de la VHT dans les administrations locales et régionales ont été collectés dans le cadre d'un projet de dialogue social sectoriel en leur sein. Ils comprennent un projet pilote incluant 40 départements français sur la médiation préalable obligatoire et la mise en œuvre d'initiatives de prévention dans plusieurs petites municipalités, établissant des protocoles clairs sur la marche à suivre si un travailleur est menacé en personne ou par téléphone. Dans l'administration régionale d'Occitanie, une politique sur la VHT définit des processus clairs pour protéger les travailleurs, signaler la VHT et assurer des réponses et un soutien efficaces aux travailleurs. Des informations sur le processus ont été diffusées aux employés, qui comprennent un mécanisme de signalement dédié et une cellule de signalement spécialement formée, chargée de traiter les plaintes et de soutenir les victimes (FSESP & CCRE 2022). Le séminaire a recommandé de mieux cerner le rôle et l'impact des accords européens, y compris les orientations multisectorielles, ainsi que des programmes des administrations locales et régionales visant à prévenir la VHT.
Finlande Administrations locales	Le modèle de prédiction des risques ²¹ en cours de développement pour le secteur municipal est élaboré par l'Institut finlandais de la santé au travail. L'outil collecte des données à partir d'enquêtes et de registres de risques afin d'identifier les facteurs de causalité qui peuvent être abordés afin de réduire la VHT. Les facteurs à prendre en compte comprennent entre autres la culture de travail et de sécurité et les pratiques de supervision. Cet outil vise à aider les employeurs à respecter leur obligation légale d'intervenir et de garantir des conditions de travail sûres.
Allemagne Télécom	Deutsche Telekom AG a été la première entreprise en Europe à développer un processus innovant de gestion des menaces pour prévenir les violences graves et les comportements menaçants, reposant sur trois éléments principaux : identifier, évaluer et désamorcer. Il trouve son origine dans le projet « Prévention de la violence au travail » (Prävention gegen Gewalt am Arbeitsplatz), qui donne à chaque employé le droit de disposer d'un lieu de travail exempt de violence physique et psychologique et sans peur, ainsi que dans la formation de « responsables du harcèlement » qui conseillent, orientent et soutiennent les employés. Depuis 2014, la prévention des violences graves et des menaces contre les employés est devenue une priorité de haut niveau, ce qui a conduit à la création d'un département dédié à la sécurité physique et du personnel au sein de Telekom Security. Deux gestionnaires de menaces professionnels et certifiés ²² gèrent les faits de violence, de menaces et de harcèlement impliquant des employés ou des clients. Cela couvre également la violence domestique, comme la sécurité, les menaces et le harcèlement d'un ex-partenaire sur son lieu de travail, ainsi que des réponses à l'augmentation récente des menaces de harcèlement sexuel et des agressions verbales de la part des personnes appelant les centres de service de Deutsche Telekom. Les réponses sont basées sur des éléments probants et les incidents sont enregistrés et catégorisés. Une évaluation immédiate du risque garantit que les risques graves sont traités d'urgence. Chaque cas est traité individuellement, ce qui permet de fournir un soutien et une prévention adaptés. Un soutien individualisé est apporté, y compris une aide pour fixer des limites et instaurer des techniques de désescalade, et un soutien est disponible auprès

²¹ <https://www.ttl.fi/en/research/projects/local-government-employers-influence-workplace-bullying-and-client-violence-risk-prediction-model>

²² L'accréditation est accordée par l'Association européenne des professionnels de l'évaluation des menaces (AETAP). Deutsche Telekom a été le premier groupe international à satisfaire aux exigences strictes de la certification d'entreprise.

	<p>du service de santé au travail. Le cas échéant, des systèmes existent pour faire intervenir des avocats pénalistes et la police.</p> <p>Dans l'ensemble, la politique de gestion des menaces de Deutsche Telekom vise à protéger les salariés, à promouvoir le respect et la tolérance, à éliminer les incertitudes et les malentendus, à créer des lieux de travail exempts de peur et de violence et à réduire au minimum les absences, à améliorer l'image de l'entreprise et à assurer son succès, ainsi qu'à se prémunir contre les mauvaises pratiques organisationnelles. Les facteurs essentiels de réussite sont l'engagement de la direction, le travail d'équipe, la coordination, un réseau interdisciplinaire interne dans tous les départements et un réseau externe de services et d'experts en matière de sécurité et de soutien, ainsi qu'un dialogue régulier avec les syndicats. Les rapports sont adressés directement au Conseil de direction pour la confidentialité des données, les affaires juridiques et la conformité (DRC). Le partage des expériences et des bonnes pratiques avec les entreprises allemandes passe par un forum sur la gestion des menaces.²³</p> <p>Le personnel de terrain qui travaille avec les clients dans leur résidence privée dispose d'un guide pratique intitulé « Gérer les situations précaires sur le terrain », qui contient des informations sur la manière de réagir et se comporter face à des situations incontrôlables : accusations, insultes ou menaces de violence dirigées contre l'employé. Mais il peut également s'agir de situations où les employés rencontrent – et où, en vertu des lois sur la protection, ils ont la responsabilité de signaler aux autorités – des personnes ayant besoin d'une aide urgente en raison de la consommation de drogues ou d'alcool, de signes d'extrémisme ou de terrorisme et de situations de violence domestique et de maltraitance ou de négligence envers les enfants. Un soutien est apporté aux employés par le biais de processus spécifiquement conçus et de points de contact dédiés. Il existe trois canaux de signalement des incidents touchant directement ou indirectement un travailleur, ou devant des signes d'extrémisme/terrorisme. Tous les incidents sont enregistrés dans le système de gestion des incidents sous le service Sécurité, protection des données et conformité du centre de compétences.</p>
<p>Irlande Santé</p>	<p>Le Health Services Executive (HSE) et les syndicats du secteur de la santé ont convenu d'une série d'initiatives sur la prévention de la violence et du harcèlement au travail, y compris la VHT. La VHT s'est aggravée ces dernières années ; si les données soient limitées, les signalements au système national de gestion des faits de SST indiquent que plus de la moitié (55 %) des signalements en 2020 avaient trait à des risques comportementaux, notamment de violence et de harcèlement. L'initiative remonte à la stratégie nationale de prévention et de gestion des agressions et des violences liées au travail (2008), conçue en réponse à l'aggravation de la VHT dans le service de santé irlandais. Elle a été élaborée par un groupe de travail composé d'experts et de syndicats représentant tous les groupes de travailleurs de la santé (SIPTU, PNA, INO, IMO), conformément à la loi de 2005 sur la sécurité, la santé et le bien-être au travail.</p> <p>Sur la base de la stratégie nationale, une politique et un outil d'évaluation des risques sur le travail isolé (2007) et une politique et un guide détaillés (« Politique HSE de prévention et de gestion des agressions et de la violence liées au travail, 2018 »)²⁴ ont été élaborés. La politique de HSE 2018, qui a donné lieu à des concertations avec les syndicats par l'intermédiaire du Conseil national mixte, fournit des orientations détaillées pour les responsables HSE, les managers et les employés en vue de gérer l'agressivité et la violence liées au travail, en mettant l'accent sur la prévention et l'évaluation et la gestion des risques. Les responsables ont reçu des conseils et une formation sur leurs obligations au titre de la politique et sur leur rôle dans l'évaluation des risques dans les environnements cliniques et non cliniques afin d'identifier les risques d'agression et de violence liés au travail, et de mettre en place des mesures de contrôle pour éliminer ou maîtriser les risques.</p>

²³ <https://forum-bedrohungsmanagement.de/>

²⁴ https://assets.hse.ie/media/documents/Policy_on_the_prevention_and_management_of_work_related_aggression_and_violence_2018.pdf

	<p>En outre, les responsables doivent veiller à ce que les employés les plus exposés reçoivent une formation et apporter un soutien aux victimes, notamment en leur donnant accès à des services d'assistance tels que la médecine du travail et les services de conseil confidentiels fournis par le programme d'assistance aux employés du département HSE. La politique comprend des ressources pratiques, notamment un outil d'audit et un exemple d'outil d'évaluation des risques. Tous les incidents doivent être signalés et sont gérés conformément au cadre de gestion des incidents HSE, qui fait partie de la politique de gestion intégrée des risques HSE. En outre, des orientations supplémentaires ont été produites sur l'évaluation des risques pour la formation à la prévention des agressions et des violences liées au travail pendant la pandémie de COVID-19, sous la forme d'une fiche d'incitation à l'évaluation des risques, publiée en juin 2021.²⁵ Des informations complémentaires ont été élaborées par l'Autorité nationale de santé et de sécurité sur la prévention de la VHT dans le secteur de la santé.</p> <p>Les employés ont la responsabilité de suivre des formations et de signaler les risques, les préoccupations et les incidents à leurs responsables. Dans les établissements cliniques, l'évaluation des risques cliniques est comprise dans le cadre de gestion des risques de l'organisation, dont l'évaluation des risques d'agression et de violence et la fourniture d'un plan de soins et d'une évaluation des risques pour les utilisateurs de services présentant un risque de violence. Cela devrait être revu régulièrement dans le cadre du processus de planification des soins. Les évaluations des risques non cliniques sont effectuées par les dirigeants en concertation avec le personnel et tiennent compte des tâches, de l'interaction du travail de soins de santé avec l'utilisateur du service, de l'organisation du travail et de l'environnement de travail ainsi que de la formation et de l'expérience des soignants.</p> <p>Les dirigeants sont également tenus de veiller à ce que le personnel de sécurité sur place ait connaissance des risques et des mesures de contrôle pour gérer les agressions et la violence ; les accords de niveau de service avec les entreprises de sécurité doivent inclure les procédures locales en la matière. Des conseils spécifiques sont également donnés pour gérer les appels téléphoniques agressifs en aidant le personnel à comprendre que les utilisateurs de services peuvent être stressés, tout en trouvant un équilibre entre les droits du personnel de santé et les droits de l'utilisateur de services. En cas d'appel difficile, des conseils spécifiques sont donnés, par exemple avec des indications sur les moyens de gérer l'agressivité : garder son calme, ne pas prendre ce que dit l'appelant personnellement et le laisser s'exprimer, si l'agressivité persiste en informant l'appelant que son langage est offensant et que vous mettrez fin à l'appel s'il ne cesse pas, en prenant note de l'appel et en signalant les incidents aux responsables immédiats.</p>
<p>Irlande Santé</p>	<p>L'organisation irlandaise des infirmières et des sages-femmes a demandé de nouvelles mesures pour faire face au problème des niveaux élevés de VHT contre le personnel de santé, y compris l'amélioration de la sécurité, l'inspection et les responsabilités des employeurs envers la sécurité des travailleurs. En 2022, l'autorité nationale de santé et de sécurité (HSA) a accepté de créer une nouvelle division de santé au travail chargée de lutter contre la violence et le harcèlement au travail. L'INMO (2021) rapporte qu'au cours de l'année dernière, 90 % de ses membres se sont dit mentalement épuisés pendant ou après le travail, et ont déclaré que la violence et le harcèlement ainsi que les protections de sécurité inadéquates s'ajoutent à l'épuisement.</p>
<p>Italie Intersectoriel</p>	<p>L'inclusion de la violence et du harcèlement dans les lois sur la SST fait actuellement l'objet de discussions en Italie au sein du comité consultatif national tripartite sur la sécurité et la santé au travail, qui, selon les syndicats, devrait inclure une obligation explicite pour les employeurs d'inclure la violence et le harcèlement, y compris de la part de tiers, dans les évaluations des risques. Certaines avancées ont été réalisées dans le secteur public, par le biais des Comités consultatifs mixtes (Comitai Unici di Granazia (CUG)) (en vertu de la directive n° 2 du 26/06/2019</p>

²⁵https://assets.hse.ie/media/documents/Covid_19_prevention_and_management_of_work_related_aggression_and_violence_pro_AwETDlq.pdf

	<p>et du Protocole du 18/11/2020),²⁶ les employeurs étant tenus de mettre en œuvre toutes les initiatives appropriées pour la prévention de la violence ou du harcèlement au travail, notamment par des actions et des accords conjoints, ainsi que par l'aide aux victimes et l'information et la sensibilisation. Une meilleure coordination des fonctions de SST et d'égalité des sexes est un moyen d'assurer cette intégration. Par exemple, la formation des représentants de la sécurité en matière de SST a été organisée conjointement par le département des femmes et le département de la sécurité et de la santé de la CISL, et les manuels de formation produits par la CISL traitent des risques psychosociaux, de la violence et du harcèlement.</p>
Italie Santé	<p>En 2022, la CGIL²⁷ a publié un guide pratique à l'intention des agents de santé intitulé « Stop aux attaques contre le personnel de santé. Prenons soin de ceux qui prennent soin de nous » (stop aggressioni al personale sanitario. Prendiamoci cura di chi ci cura). Il définit ce qu'un travailleur doit faire face à un risque d'agression et les comportements à mettre en œuvre dans une situation de risque potentiel. Il s'agit de savoir comment maintenir un comportement qui favorise la désescalade, et comment réagir et réduire le risque de lésion en cas de comportement agressif tel que la saisie par le poignet, les cheveux ou le cou ou en cas de morsure. Il donne également des conseils pratiques sur ce qu'il faut attendre des employeurs et inclure dans les négociations. Il peut s'agir d'exiger de l'organisme de santé qu'il identifie les facteurs de risque pour la sécurité du personnel et qu'il s'engage à mettre en œuvre des interventions de prévention de la violence. Il s'agit notamment d'actions telles que le suivi des épisodes de violence et des événements conduisant à des actes de violence ou à des menaces à l'encontre des professionnels de la santé ; la promotion du bien-être organisationnel et de la santé psychosociale des travailleurs de la santé et le soutien psychologique des travailleurs et des équipes touchés par la VHT ; aborder et analyser les facteurs de risque et les mesures visant à réduire ces risques ; et suivre et mettre en œuvre des mesures de prévention et de protection pour contrôler la mise en œuvre des mesures de prévention et de protection pour garantir les niveaux de sécurité sur le lieu de travail également par la promotion des outils de vidéosurveillance.</p> <p>Le guide aborde également des mesures visant à promouvoir la diffusion des bonnes pratiques de sécurité, y compris le travail en équipe ; la tenue de formations pour le personnel de santé visant à prévenir et gérer les situations conflictuelles et à améliorer la qualité de la communication avec les usagers ; la conclusion de protocoles opérationnels avec les forces de police ; la mise en place d'un registre dédié aux accidents ; signaler formellement les faits de violence aux autorités judiciaires ; compenser les jours d'absence pour cause de maladie ou de blessure du personnel agressé ; veiller à ce que les interventions visant à promouvoir la sécurité et à prévenir les comportements violents soient définies dans le cadre du programme de gestion des risques de l'entreprise ; et la sensibilisation du public en expliquant qu'agresser le personnel de santé n'est pas la solution aux problèmes de santé des citoyens.</p>
Espagne Administration publique.	<p>La violence et le harcèlement sont inclus dans le cadre de SST régissant l'administration publique du gouvernement espagnol. La Commission technique pour la prévention des risques professionnels couvre les fonctionnaires et les employés de l'administration générale de l'État, y compris les services pénitentiaires (voir le protocole relatif aux services pénitentiaires ci-dessous). Elle est chargée d'élaborer des plans et des procédures de prévention pour contrôler les risques professionnels, y compris la violence et le harcèlement, avec la participation des syndicats. Des données sont collectées sur les plaintes, qui montrent une réduction des plaintes déposées à propos de VHT entre 2016 et 2019. Un grand nombre de ces plaintes proviennent des prisons, dont, en 2019, 197 cas de violence physique. La diminution des plaintes relatives à la VHT peut</p>

²⁶https://portalecug.gov.it/sites/default/files/attachments/2020-11/Protocollo%20di%20intesa%20Min.%20Dadone%20Min%20Bonetti_CUG-signed.pdf

²⁷ <https://www.fpcgil.it/2022/03/12/stop-aggressioni-personale-sanitario-vademecum/>

	s'expliquer en partie par la réduction des contacts directs et en personne avec les citoyens, tandis que ceux qui ont eu lieu ont été organisés sur rendez-vous.
Italie Soins de santé et action sociale	<p>Dans les municipalités italiennes, des accords de coopération bilatérale ont été conclus pour faire face à l'augmentation des cas de VHBG, en particulier à l'encontre du personnel travaillant avec des clients vulnérables. Un protocole d'accord sur la lutte contre la VHT, y compris la VHBG, a été signé par les syndicats et le gouvernement le 18 novembre 2020, sur la base de la loi 113/2020 sur les dispositions relatives à la sécurité des professions de la santé et du travail social dans l'exercice de leurs fonctions. Ceci a contribué à renforcer les négociations dans les services sociaux des autorités locales, ce qui a conduit à des conventions collectives qui définissent un cadre pour la prévention des risques de VHT.</p> <p>Une recherche datant de 2018 révèle que neuf travailleurs sociaux sur dix ont été victimes de violence et d'agression, et que peu de travailleurs subissant la VHT ont signalé le problème, car beaucoup d'entre eux la voient comme une fatalité. Seuls 26 % d'entre eux ont signalé les violences aux forces de l'ordre et 8 % seulement à l'administration locale ou à l'hôpital, ce qui témoigne d'une tendance inquiétante au manque de sécurité et de protection du personnel. Le premier accord a été signé dans la municipalité de Gênes et ce modèle a depuis été reproduit dans toute l'Italie. L'accord de Gênes vise à traiter les risques de VHT pour protéger la sécurité et la santé des travailleurs ; il couvre l'évaluation des risques, l'introduction d'initiatives de prévention avec les agences nationales et les forces de l'ordre locales, et la mise en œuvre d'actions qui peuvent être prises avant et après l'agression. Il s'agit notamment de mesures concrètes visant à garantir que le personnel ne travaille pas seul et de manière isolée, d'outils pratiques permettant à un travailleur de s'échapper d'une situation d'agression et de la conception de zones et de postes de travail dans des espaces ouverts et bien éclairés afin d'éviter toute agression. Les mesures de protection couvrent les agressions en ligne, par vidéo ou en face-à-face. Le personnel a reçu une formation aux aspects pénaux et judiciaires de la VHT, à la dénonciation, à l'identification d'une agression potentielle et à la manière d'encourager une culture de signalement. Dans l'ensemble, il s'agit d'une initiative réussie, fondée sur le dialogue social entre autorités locales et syndicats, et il est à espérer qu'elle sera étendue à toutes les municipalités italiennes à l'avenir.</p>
Pays-Bas Hôpitaux	<p>L'initiative pour la sécurité dans les soins de santé²⁸ est un modèle innovant et coordonné de lutte contre la violence et le harcèlement dans le secteur de la santé, qui a débouché sur des conventions collectives dans le secteur hospitalier et une approche qui aide les employeurs et les salariés à limiter les agressions et la violence sur le lieu de travail. Elle est née d'une préoccupation quant à l'augmentation du nombre d'agressions de la part de tiers dans les hôpitaux. Le projet est géré par la Fondation pour le marché du travail dans les hôpitaux (StAZ), qui travaille sur la base d'approches communes entre les employeurs et les syndicats des hôpitaux.²⁹ L'initiative a introduit des normes sur la formation à la sécurité des soins de santé,³⁰ l'introduction de registres afin que les travailleurs puissent procéder à des signalements en toute confidentialité, ainsi que des moyens efficaces de répondre aux victimes et aux agresseurs, et le soutien et le suivi. L'initiative repose sur une méthodologie adaptable à différents environnements hospitaliers. Le dialogue social entre le projet et les syndicats au niveau national et entre les employeurs et les syndicats au niveau des hôpitaux a été essentiel au succès de l'initiative.</p> <p>L'initiative pour la sécurité des soins de santé a travaillé en étroite collaboration avec la police et le ministère public, depuis une initiative menée dans un hôpital en 2001 en coopération avec la police de Hollande-Septentrionale, où des outils ont été mis au point pour prévenir la violence et</p>

²⁸ Pour plus d'informations, en néerlandais : <https://www.staz.nl/onderwerpen/veiligezorg/>

²⁹ Le StAZ comprend l'organisation d'employeurs NVZ Association des hôpitaux et les organisations d'employés ABVAKABO FNV, CNV Publieke Zaak, FBZ, NU'91 et De Unie Zorg en Welzijn.

³⁰ Vous trouverez de plus amples informations sur le site web de l'initiative (en néerlandais), y compris le manuel de formation « Handboek Veiligezorg » : <https://www.staz.nl/veiligezorg/>

	<p>l'agression à l'égard du personnel et résoudre le problème que de nombreux membres du personnel hospitalier considéraient la VHT comme une fatalité. Sur la base du succès du projet, un pilote national a été mis en œuvre dans quatorze hôpitaux, et en 2016, presque tous les hôpitaux de service avaient adopté le modèle. La première étape consiste à établir des accords entre l'institution et la police, les municipalités et le ministère public ; lorsqu'une personne ne se conforme pas, elle reçoit un avertissement et si nécessaire une interdiction d'accès. En outre, un pilier important de l'initiative est l'approche ascendante, par laquelle les salariés sont impliqués dans l'analyse des problèmes, l'indication des priorités, la conception de mesures appropriées et l'établissement de règles de conduite et de normes. La participation des salariés a été un élément très positif du projet, car ils peuvent apporter leur expertise pour trouver des solutions. Un autre facteur de réussite de l'initiative a été l'engagement et le soutien des responsables hiérarchiques, de la direction et du conseil d'administration, ainsi que les ressources et un chef de projet interne.</p> <p>Une approche régionale permet depuis 2020 d'assurer un suivi permanent ; toutes les régions continueront à se réunir deux fois par an pour maintenir la dynamique, poursuivre les discussions et prendre des mesures, notamment en établissant des accords avec les services de police. Il est prévu que les consultations soient terminées dans les dix régions de police d'ici 2022. Les activités comprennent l'organisation d'ateliers, des lignes directrices via le site web et le partage de bonnes pratiques dans des domaines tels que le secret médical. Un programme de formation, comprenant un manuel de formation à la sécurité des soins de santé, fournit un guide étape par étape et des outils permettant aux hôpitaux d'adopter une approche systématique pour réduire les agressions et créer un environnement où le personnel, les patients, les clients et les visiteurs peuvent travailler et séjourner en toute sécurité. Il comprend un modèle d'accord avec, entre autres, la police et le ministère public, ainsi que des règles de conduite définissant les comportements inacceptables et ce qui peut arriver si un patient, un client ou un visiteur enfreint les règles. Un manuel pour des soins de santé sûrs (résumé disponible en anglais) couvre les étapes pour prévenir l'agression, ce qu'une personne peut faire face à une agression, après un fait d'agression, et les meilleures pratiques.</p>
Pays-Bas Administrations locales	L'accord de 2010 entre l'Association des municipalités néerlandaises (VNG) et les syndicats des municipalités contient une nouvelle section sur les politiques visant à réduire le harcèlement et la violence, qui met l'accent sur la prévention et l'évaluation des risques, la désignation dans les municipalités d'un coordinateur en matière de harcèlement et de violence, ainsi que de personnes de confiance, l'adoption de bonnes pratiques et de procédures, et un système de signalement des incidents.
Pays-Bas Hôpitaux	Dans le secteur hospitalier, l'ABC pour les hôpitaux 2009-2011 a recommandé un certain nombre de mesures pour prévenir la violence, notamment un inventaire des risques qui accorde une attention particulière à « la lutte contre la pression du travail, l'agressivité, la tension physique et la violence ». Dans le secteur de la santé, les syndicats ont souligné la nécessité de s'attaquer davantage au harcèlement sexuel par des tiers (clients et patients).
Espagne Prisons	En 2017, un protocole historique sur l' action contre les agressions dans les prisons et les centres d'intégration sociale a été convenu par les syndicats, la CSI-F et l'UGT, et l'administration pénitentiaire (ministère de l'intérieur/secrétariat général des institutions pénitentiaires 2017). ³¹ Elle reflète la priorité importante accordée à la participation des syndicats, y compris des représentants pour la SST, en vertu de la loi 31/95 sur la prévention des risques professionnels. Le

³¹ https://www.ugt-sp.es/files/PRISIONES/SALUD%20LABORAL/PROTOCOLO%20VIOLENCIA%202017/12_Protocolo_definitivo.pdf. Les amendements soumis par les syndicats sont consultables à l'adresse suivante : CSI-F & UGT (2017) CSI F y UGT-Prisiones Firman El Protocolo De Actuación Frente A Las Agresiones En Los Centros Penitenciarios Y Cis. <https://1library.co/document/yewvj70y-csi-f-y-ugt-prisiones-firman-el-protocolo-de-actuacion-frente-a-las-agresiones-en-los-centros-penitenciarios-y-cis.html>

	<p>protocole reconnaît que si l'environnement carcéral et la prévalence plus élevée de comportements agressifs et antisociaux, de troubles mentaux et de dépendance chez les détenus peuvent entraîner une agression contre un travailleur, il est important de miser sur la prévention, de mettre en œuvre le principe de tolérance zéro envers la violence et de garantir la sûreté et la sécurité des travailleurs pénitentiaires. Le Protocole définit l'agression comme « tout comportement violent », y compris, à la demande des syndicats, une définition large incluant l'agression verbale, les menaces et la coercition. Le protocole met l'accent sur les stratégies préventives, l'évaluation des risques, les structures de signalement et de suivi de la violence au travail et un registre spécifique des agressions, dont les données permettront à moyen terme l'analyse des causes profondes et le suivi des mesures préventives. Ce travail sera effectué par les équipes pluridisciplinaires existantes qui assurent une meilleure identification des risques, des schémas d'agression, des zones à problèmes et des mesures d'amélioration.</p> <p>Le protocole prévoit également des sanctions disciplinaires en cas d'actes violents, un soutien psychologique et juridique pour les travailleurs touchés par une agression grave, une formation à la prévention et à la réaction aux comportements agressifs, ainsi qu'une information régulière sur les procédures de sécurité. L'objectif est d'anticiper et de prévenir les attaques, notamment les situations où elles sont susceptibles de se produire, comme lors des activités de fouille, des perquisitions et des transferts de détenus. Il s'agit de comprendre les facteurs de risque, par exemple dans le travail avec des personnes admises dans un centre contre leur gré, ou avec des détenus en situation d'exclusion sociale, souffrant de problèmes mentaux ou consommant des substances toxiques, des personnes à faibles compétences sociales, basse tolérance à la frustration, faible niveau d'éducation, etc. Des programmes thérapeutiques et de traitement renforcés sont prévus pour les détenus, notamment le développement d'un programme d'intervention sur les comportements violents (PICOVI) pour les détenus qui purgent des peines pour des crimes violents et pour ceux qui, en prison, présentent des comportements violents, qui vise à aider les détenus à modifier leur comportement par l'acquisition de compétences cognitives, émotionnelles et comportementales. Le protocole constitue une étape importante vers une prévention et une protection plus efficaces des travailleurs pénitentiaires, un résultat qui a bénéficié de la participation des syndicats et de la direction.</p>
<p>ROYAUME-UNI Personnel ambulancier</p>	<p>Le programme du NHS de réduction de la violence vise à responsabiliser les auteurs d'actes de violence par des réponses rapides et efficaces, ainsi qu'à alourdir les sanctions et à doubler les peines pour les agressions contre les travailleurs des services d'urgence. La campagne #Work Without Fear pour le personnel ambulancier du NHS, menée par l'Association Ambulance Chief Executives et soutenue par NHS England, vise à protéger le personnel ambulancier contre les agressions et la violence. Au cours des premiers stades de la pandémie, en 2020, les agressions contre le personnel ambulancier ont augmenté de 23 % ; au cours des cinq dernières années, on a constaté une augmentation de 60 % des agressions verbales contre le personnel en salle de contrôle. Les effets ont été les plus importants sur le personnel noir, asiatique et issu des minorités ethniques, le personnel LGBTQ+ et les autres travailleurs ayant des caractéristiques protégées par la loi sur l'égalité. Une législation prévoyant des sanctions plus sévères a également été introduite dans le cadre de la loi de 2018 sur les infractions relatives aux agressions contre les travailleurs d'urgence.</p>
<p>ROYAUME-UNI Soins infirmiers</p>	<p>Le Royal College of Nursing (RCN), syndicat britannique d'infirmiers et de sages-femmes, a élaboré un guide et participé à des consultations gouvernementales visant à accroître la responsabilité des employeurs dans la lutte contre le harcèlement sexuel de la part de tiers à l'encontre du personnel infirmier (RCN 2020). Il demande que la VHT soit traitée comme tout autre problème de SST sur le lieu de travail. Le guide énonce les principes clés que les employeurs doivent suivre et mettre en œuvre, notamment des politiques claires sur le harcèlement sexuel à l'égard des tiers, la sensibilisation des dirigeants, l'encouragement actif du personnel à signaler les faits et l'apport d'un soutien pratique et émotionnel au personnel exposé au harcèlement sexuel. Le guide décrit également comment chaque représentant du RCN peut jouer un rôle dans l'intégration des</p>

	principes au sein d'une organisation. En outre, le RCN a publié des directives distinctes pour les membres sur le harcèlement sexuel de la part de tiers.
--	---

Outre les initiatives nationales résumées ci-dessus, plusieurs initiatives européennes traitent de la prévention de la VHBG en tant que problème de SST (voir encadré 9). Il s'agit notamment des lignes directrices de l'UITP et de l'ETF sur la lutte contre la violence et l'insécurité dans les transports publics urbains, du développement des outils d'évaluation des risques OIRA pour le secteur de l'éducation et sur la VHT et d'un accord entre la FSESP et HOSPEEM dans le secteur hospitalier.

Encadré 9 : Initiatives des partenaires sociaux européens en matière de SST	
Européen Transports publics urbains	Des recommandations conjointes des partenaires sociaux européens des transports publics urbains (UITP et ETF) sur la lutte contre la violence et l'insécurité dans les transports publics urbains ont été signées le 29 janvier 2020, mettant à jour un accord précédent datant de 2003. Les recommandations sont alignées sur l'accord global sur la fin de la violence et du harcèlement dans les transports urbains convenu entre l'ITF et l'UITP en 2015. L'accord 2020 a été publié en réponse à l'augmentation des agressions et des menaces de VHT dans les transports publics urbains. Les partenaires sociaux constatent une aggravation du climat de non-respect du bien public, y compris la violence, l'agressivité et les comportements antisociaux envers les travailleurs des transports de la part des passagers ou du public, dont des actes d'agression, de harcèlement et de violence à caractère sexiste ou racial : « Cela dégrade leurs conditions de travail et crée en même temps un climat d'insécurité pour les clients. Par suite, cela diminue l'attrait de l'emploi dans le secteur et dissuade les nouveaux travailleurs, plus particulièrement les femmes, qui sont déjà sous-représentées. » Les recommandations prennent en compte les risques supplémentaires de violence et de harcèlement liés au Covid-19 et font référence à la norme C190 de l'OIT, en notant les définitions de la violence et du harcèlement et leur application au VHT. L'accent est mis sur la responsabilité des employeurs envers la sécurité et la santé des travailleurs, y compris le risque de violence et de harcèlement. Il est recommandé que les employeurs et les syndicats du secteur des transports signent des conventions collectives établissant des procédures de signalement simples, efficaces, acceptables et fiables.
Européen Outil d'évaluation des risques OIRA de l'UE-OSHA	Un bon exemple d'outil d'évaluation des risques est l'outil en ligne de l'EU-OSHA, OIRA, un outil anonyme à code source ouvert développé par les partenaires sociaux de l'UE pour des secteurs spécifiques qui sont propriétaires du contenu de leurs outils. Les outils sont conçus pour aider les employeurs à remplir leur obligation légale en vertu de la directive européenne 89/391 sur la sécurité et la santé au travail. Les outils OIRA facilitent le processus d'évaluation des risques et la mise en œuvre de mesures préventives. Processus OIRA, À ce jour, 326 outils OIRA sont publiés et 75 autres sont en cours de développement. Au total, plus de 157 800 utilisateurs sont enregistrés, et plus de 261 300 évaluations des risques ont été réalisées. Deux outils ont été développés dans le secteur de l'éducation, tandis que le développement d'un autre outil OIRA pour le secteur de l'enseignement supérieur commencera en 2023. Le développement des outils OIRA dans l'éducation, élaboré dans le cadre du dialogue social européen dans le secteur de l'éducation, est un bon exemple d'une approche partagée remontant à une déclaration commune de 2015 énonçant l'engagement des partenaires sociaux de l'éducation à travailler ensemble sur la sécurité et la santé. En 2018, le CSEE et la FEEE ont lancé un projet visant à développer les outils OIRA pour l'éducation de la petite enfance et l'enseignement secondaire. Avec le soutien de l'EU-OSHA, une liste des risques professionnels a été établie pour les deux secteurs, y compris sur le bien-être et la VHT. La section sur la VHT comprend une définition et, comme pour les autres sections de l'outil, elle peut générer un plan d'action avec la mise en œuvre de mesures préventives : concertations avec les parties prenantes, communication et information, questions organisationnelles et techniques, et mesures de soutien et de conseil. Le projet a été très fructueux et, sur la base de cette

	expérience, les partenaires sociaux ont l'intention d'étendre l'outil à d'autres secteurs de l'éducation, y compris l'enseignement supérieur et la formation professionnelle.
FSESP et HOSPEEM Hôpitaux	La FSESP et HOSPEEM (2022) ont signé un nouvel accord-cadre actualisé sur le recrutement et le maintien en poste du personnel hospitalier, visant à renforcer l'engagement des partenaires sociaux à renforcer l'attractivité du secteur, à soutenir une approche fondée sur les droits pour le recrutement des travailleurs migrants, à promouvoir la diversité et l'égalité des sexes, à s'attaquer au problème du manque d'effectifs et à renforcer le rôle des partenaires sociaux dans la planification des effectifs (besoins des travailleurs, besoins en compétences et éventail de compétences). Dans le même ordre d'idées, l'engagement est de faire cause commune contre le problème croissant de la VHT, notamment en soutenant le rôle des partenaires sociaux nationaux dans l'adoption et le partage de bonnes pratiques pour y mettre fin, avec entre autres la mise en œuvre des lignes directrices multisectorielles sur la VHT, et en exhortant les États membres à ratifier et à mettre en œuvre la convention 190 de l'OIT. Dans toute l'Europe, les syndicats du secteur de la santé ont fait état d'une aggravation de la VHT et d'une insatisfaction face aux graves répercussions des pénuries de personnel sur la qualité des services, ce qui a conduit à des actions de grève et à des négociations visant à résoudre les problèmes d'épuisement professionnel, de pénurie de personnel et de rémunération.

Résumé des points clés sur la SST et l'évaluation des risques correspondants pour la mise à jour des lignes directrices :

Ce qui suit résume certains des principaux enseignements tirés des exemples et des bonnes pratiques en matière de SST, de prévention et d'évaluation des risques.

- Évaluation des facteurs de risques psychosociaux qui ont un impact sur l'environnement de travail, comme la dotation en personnel, les procédures en place pour identifier et atténuer les risques, le traitement du harcèlement et des comportements abusifs par téléphone et en ligne, ainsi que la fourniture d'un soutien aux victimes.
- Liaison efficace avec le système de justice pénale et mise en œuvre d'une sécurité efficace.
- Une approche planifiée, avec des solutions adaptées au contexte et fondées sur des preuves, le dialogue social et la participation des travailleurs, un retour d'information continu du personnel et des contacts réguliers avec des organismes externes.
- Indicateurs sur la VHT inclus dans les évaluations des risques sur le lieu de travail, impliquant la consultation de tout le personnel concerné et tenant compte de toutes les données pertinentes, telles que les signalements d'incidents et de quasi-accidents, les examens des maladies liées à la SST, les registres de risques et les dossiers de blessures, ainsi que les dossiers de police/données sur la criminalité.
- Des évaluations de risques dédiées à la VHT en réponse à un incident grave, à une augmentation des cas ou à des préoccupations signalées par les travailleurs, et dans le cas où une victime de violence domestique et ses collègues sont confrontés à des menaces de violence et de harcèlement de la part d'un partenaire ou d'un ex-partenaire sur le lieu de travail.
- Les outils d'évaluation des risques OIRA en ligne pour l'éducation, avec la participation des partenaires sociaux, sont un autre moyen innovant d'évaluer les risques dans un secteur.
- Les mesures en vue de l'évaluation des risques liés aux tiers peuvent être adaptées à partir de méthodologies fondées sur des preuves qui traitent du harcèlement sexuel, du harcèlement, des

menaces ou agressions physiques, des attentions sexuelles non désirées et de la coercition sexuelle de la part de tiers.³²

- De nouvelles méthodologies de ce type, telles que la « gestion des menaces », sont devenues de plus en plus importantes pour promouvoir une méthode intégrée de lutte contre les formes graves de violence et de harcèlement, comme le montre la bonne pratique de cette approche menée par Deutsche Telekom, qui met l'accent sur la prévention, le soutien aux victimes et la résolution des cas de manière intégrée et adaptée.
- Les inspecteurs du travail jouent également un rôle important dans la détection et la prévention de la VHT, comme le prévoit la C190 de l'OIT,³³ et comme le prévoient divers outils (Commission européenne, 2018) pour inclure dans les attributions des inspecteurs du travail la prévention des risques psychosociaux, ainsi que de la violence et du harcèlement.

4.6 Protection, recours et indemnisation

Les dispositions relatives à la protection et à l'indemnisation des victimes et à la responsabilisation des auteurs de VHT varient en Europe et sont prévues par les directives européennes sur l'égalité de traitement, la non-discrimination et les droits des victimes (voir section 2). Les dispositions relatives à la protection, à l'indemnisation et aux sanctions figurent dans la C190 et la R206 de l'OIT.³⁴ En outre, la protection des plaignants contre les représailles est un élément fondamental de la sécurité et de l'efficacité des signalements, des procédures de réclamation et des mécanismes de résolution des conflits. Au niveau national, les protections et l'indemnisation des victimes sont prévues dans le droit du travail et le droit pénal. Par exemple :

- En janvier 2021, la Cour constitutionnelle italienne a statué que les victimes de violence et de harcèlement basés sur le genre ont droit à une aide et une assistance juridiques gratuites (OIT 2021a).
- En Finlande, les victimes d'agressions commises par des tiers sont indemnisées lorsque des mesures appropriées n'ont pas été prises par l'employeur pour atténuer les risques (Eurofound, 2015:38).
- Dans certains cas, des incitations ont joué un rôle : ainsi, en Italie, l'Institut national des accidents du travail a mis en place des incitations à la prévention de la VHT pour les entreprises, ce qui a permis de réduire les coûts d'assurance.

Comme l'ont montré plusieurs exemples dans ce rapport, il existe une meilleure coopération avec les forces de police, y compris dans le partage d'informations sur les risques de violence. Cependant, il n'a pas toujours été facile de mettre en œuvre des réponses rapides de la part de la police et du système judiciaire, ce qui est préoccupant sachant qu'une intervention rapide est souvent essentielle pour sanctionner les délinquants et montrer que la VHT est inacceptable. La conception du lieu de travail et la planification de la sécurité sont également essentielles pour la sécurité au travail. Cependant, il peut exister des obstacles pour les travailleurs (en raison de la culpabilisation des

³² Il existe diverses méthodes fondées sur des preuves qui peuvent être appliquées à la VHT, comme des méthodes de mesure du harcèlement sexuel, voir par exemple Fitzgerald *et al.* 2010, Astrapi 2022 et ETF 2020).

³³ L'article 10 (h), l'article 12 et l'article 13(1) de la convention OIT C190 confèrent aux inspecteurs du travail un rôle explicite dans la détection et la prévention de la violence et du harcèlement, y compris la VHT. La R206 recommande que les inspecteurs du travail soient formés aux risques psychosociaux et à la dimension de genre dans l'inspection du travail, entre autres mesures pratiques pour lutter contre la violence et le harcèlement.

³⁴ La C190 offre une protection contre toute forme de victimisation ou de représailles à l'encontre des plaignants, victimes, témoins et dénonciateurs (Art. 10(b)(iv)).

victimes, du manque d'information et de l'absence de procédures efficaces sur le lieu de travail) qui les empêchent de profiter du soutien et des dispositions qui existent en matière d'indemnisation. En Italie, par exemple, les victimes de violence domestique se heurtent à de nombreux obstacles pour obtenir de l'aide, en raison d'une culture du silence et de la peur, mais aussi parce qu'il est nécessaire d'obtenir des preuves certifiées, telles que le rapport d'un médecin, une ordonnance de protection ou d'interdiction ou des conditions de mise en liberté sous caution, comme l'exige la législation. Une partie importante de la protection et des recours pour les victimes de violence et de harcèlement est la mise en place d'espaces sûrs pour que les victimes accèdent aux conseils, à l'information et à la justice, à l'instar de nombreux exemples contenus dans les sections précédentes. **Des exemples sont présentés dans l'encadré 10.**

Encadré 10 : Exemples de la façon dont les partenaires sociaux ont abordé la protection, les recours et l'indemnisation	
Bulgarie Éducation	<p>Les enseignants bulgares ont obtenu la modification du droit pénal et la mise en œuvre de mesures de prévention dans le secteur scolaire dans le pays, ce qui a eu un impact positif sur la réduction de la VHT à leur encontre. Le syndicat des enseignants bulgares a joué un rôle moteur dans les réformes de l'éducation en coopérant avec le Conseil tripartite pour le dialogue social du ministère de l'Éducation sur l'amélioration de la qualité de l'éducation en Bulgarie. En 2013, le syndicat bulgare des enseignants a entamé une campagne visant à modifier le code pénal bulgare, aboutissant à une modification de la loi en 2013 criminalisant la violence et le harcèlement envers les enseignants. L'article 131 (2) du code pénal qui en découle prévoit la condamnation des auteurs de violences à l'encontre des enseignants, entre autres professions, en cas de lésions corporelles dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions.</p> <p>Le syndicat a mené une série d'actions de sensibilisation et de demande de formation pour gérer et riposter à la VHT. Parmi les campagnes, citons « Non à la violence », qui a débouché sur la présentation d'une pétition au gouvernement, et la campagne « Pour la bonté dans l'éducation », qui vise à sensibiliser à la VHT. En outre, le ministère de l'éducation a introduit diverses mesures contre la VHBG en milieu scolaire, comme la formation de 11 000 enseignants sur la manière de prévenir les agressions et de répondre de manière appropriée aux actes de VHBG, la mise en œuvre d'initiatives de prévention à long terme, telles que l'augmentation des activités extrascolaires afin de mobiliser l'énergie des élèves en dehors de l'école, et la formation des enseignants aux compétences sociales et émotionnelles.</p>
Italie Intersectoriel	<p>En Italie, la confédération UIL fournit des services innovants par le biais d'un réseau de « centres d'écoute » (Centri di Ascolto UIL Mobbing e Stalking), établis à travers les villes et villages d'Italie pour apporter un soutien aux victimes de violence et de harcèlement. Les services sont offerts à toute personne, quelle que soit son affiliation syndicale et qu'elle travaille ou non. Les centres d'écoute offrent un soutien juridique et psychologique confidentiel, ainsi qu'un espace sûr où les victimes peuvent signaler les faits et demander de l'aide. Un processus est suivi, comprenant un entretien, une évaluation et un plan de soutien. Tout au long de ce processus, les communications visent à instaurer la confiance et une approche sans jugement et accueillante. C'est important, car de nombreuses victimes ne connaissent pas leurs droits et la honte et le silence règnent sur cette question. Des efforts sont faits pour rechercher des preuves de harcèlement afin que les centres puissent signaler les cas. Les centres d'écoute travaillent en étroite collaboration avec les services d'aide aux victimes dans la communauté. Les données montrent que 66 % des victimes qui demandent de l'aide aux centres sont des femmes et 44 % des hommes, le plus grand nombre de cas se situant dans la tranche d'âge de 41 à 60 ans. Au cours de la pandémie, les cas de violence domestique ont nettement augmenté et on a constaté une légère augmentation des féminicides, qui se situent à un niveau constamment élevé depuis la première collecte de données en 2017. Bien que les femmes aient désormais droit à un congé</p>

	payé, l'UIL a demandé au gouvernement de simplifier le processus afin de le rendre plus accessible aux victimes de violence domestique.
Danemark Intersectoriel	L'accord tripartite sur le harcèlement sexuel conclu par les partenaires sociaux danois en 2022 prévoit, parmi les mesures visant à mettre un terme au harcèlement interne et externe et au harcèlement sexuel, une meilleure indemnisation des victimes de harcèlement sexuel, y compris par les auteurs tiers. Outre les obligations plus strictes imposées aux employeurs en matière de prévention du harcèlement sexuel, les nouvelles mesures d'indemnisation envoient un message clair sur le sérieux attaché à l'élimination du harcèlement sexuel. Des modifications seront apportées à la loi sur l'égalité de traitement et à la loi sur l'environnement de travail afin de mieux indemniser les victimes de harcèlement sexuel.
Européen Transports publics urbains	<p>les recommandations conjointes sur la lutte contre la violence et l'insécurité dans les transports publics urbains (ETF & UITP 2020) actualisent les recommandations de 2003 sur l'insécurité dans les transports publics urbains entre les partenaires sociaux européens du transport (ETF & UITP 2003). Avec l'augmentation récente des menaces, des comportements antisociaux, des incivilités et des agressions en lien avec la VHT, dont une augmentation inquiétante de la VHT pendant la crise du Covid, de nouvelles recommandations orientées vers l'action ont été signées par l'ETF et l'UITP en 2020, en mettant l'accent sur la mise en œuvre par le biais de politiques de SST des entreprises et de mesures visant à protéger les travailleurs du transport et les usagers. Les recommandations portent sur la violence interne et externe et sont alignées sur la C190 de l'OIT. Elles adoptent également les recommandations mondiales pour lutter contre la violence et l'insécurité dans les transports publics urbains (UITP & ITF, 2015). Les recommandations spécifiques portent sur le rétablissement des victimes et comprennent la fourniture de conseils professionnels, de systèmes de soutien psychologique, juridique et autres, le soutien de la direction et des syndicats, le retour progressif au travail et la protection des revenus.</p> <p>Une gamme complète d'outils est recommandée pour la prévention par la sensibilisation, comme des campagnes de communication pour les passagers, la formation aux techniques de désescalade pour les travailleurs, la collaboration avec les institutions de police et de justice pour assurer une intervention précoce, et des sanctions contre les contrevenants. L'engagement dans un dialogue civil avec les usagers, les ONG, les médias et les écoles vise à contribuer à la prévention des comportements agressifs. Des recommandations sont formulées concernant les stratégies et les investissements en matière de technologie et de personnel pour lutter contre le problème, les procédures de réclamation, la collecte de données et d'informations sur les cas, et des procédures de signalement accessibles et simples à utiliser. Il est reconnu qu'il faut assurer un équilibre entre les dispositifs technologiques tels que la vidéosurveillance et la surveillance humaine, et qu'il est important d'investir dans les personnes et de garantir une présence physique lors des patrouilles dans les zones publiques.</p>

Résumé des points clés sur la protection et les recours pertinents pour la mise à jour des lignes directrices :

- L'importance d'un soutien efficace et pluriel aux victimes, allant de l'information à l'aide à la santé et au bien-être, en passant par le conseil, les congés payés, etc.
- Assurer une conception efficace du lieu de travail et des mesures de sécurité pour réduire les risques de VHT.
- La nécessité de responsabiliser les auteurs de VHT, notamment par l'indemnisation des victimes.
- Des niveaux adéquats de compensation financière, à des degrés différents selon la gravité, afin que les agresseurs comprennent que le problème est pris au sérieux.

Section 5 : Conclusions et recommandations

5.1 Conclusions

Comme l'a montré le présent rapport, les changements significatifs dans le monde du travail, une meilleure connaissance des causes de la VHT, y compris basée sur le genre, et les données qui en témoignent, les conséquences des vulnérabilités pour certains groupes d'utilisateurs, la croissance de la numérisation qui conduit à la cyberviolence et au harcèlement en ligne, ainsi que les nouveaux cadres politiques découlant de la C190 et de la R206 de l'OIT, sont autant d'éléments pertinents pour l'actualisation des lignes directrices multisectorielles. Les bonnes pratiques figurant dans ce rapport (dont des résumés figurent à l'annexe 1) témoignent de l'existence de nouvelles connaissances et méthodologies pour aborder et prévenir la VHBG et du rôle bénéfique des partenaires sociaux qui accordent une plus grande attention à sa prévention et à ses causes profondes et aux risques psychosociaux, ainsi qu'à un changement organisationnel efficace, en plus d'une meilleure sensibilisation des médias et des politiques au problème.

5.2 Recommandations

Tous les partenaires et parties prenantes participant au projet s'accordent à dire que les lignes directrices multisectorielles sensibilisent au problème de la VHBG et fournissent des conseils précieux pour s'y attaquer. Une grande majorité des partenaires convient également que si les lignes directrices restent très pertinentes, elles doivent être actualisées. La mise à jour des lignes directrices pourrait contribuer à relancer le débat aux niveaux européen et national sur les avantages des initiatives des partenaires sociaux pour lutter contre la VHT et inscrire cette question à l'ordre du jour des négociations collectives. Sur la base des présentations et discussions d'experts lors des cinq webinaires du projet, des résultats de la recherche, des entretiens et de la collecte de bonnes pratiques, un document de discussion de fond a été préparé avant le cinquième webinaire, invitant les participants à faire part de leurs points de vue sur les types d'améliorations qui pourraient être apportées aux lignes directrices.³⁵

a) Recommandations sur les thèmes et les questions pour la mise à jour des lignes directrices

Les recherches et les consultations menées dans le cadre du projet ont permis d'identifier certains thèmes et questions spécifiques pour la mise à jour des lignes directrices, en tenant compte des nouvelles compréhensions de la VHT, de son intégration avec d'autres formes de violence et de harcèlement, de l'importance de la VHBG et de la violence domestique, de l'évaluation et de la prévention des risques ainsi que de la numérisation, dans un contexte de réduction des ressources humaines et financières dans de nombreux services publics. En outre, les changements dans le monde du travail, la pandémie de COVID-19, l'augmentation du télétravail et des formes de communication numériques, sont autant d'éléments pertinents pour la mise à jour des lignes directrices.

Compte tenu des spécificités de la VHT et de son aggravation avec la pandémie de COVID-19, il existe un consensus sur la pertinence de conserver des directives propres à la question. **Les lignes directrices**

³⁵ Voir le rapport du cinquième webinaire, 13 juin 2022, « Brainstorming on how to improve the social partner Multi-Sectoral Guidelines on third-party violence and harassment? ». <https://www.epsu.org/article/2022-13-june>

dédiées pourraient être accessibles à partir des accords collectifs européens, nationaux, sectoriels ou sur le lieu de travail et des politiques sur le lieu de travail concernant toutes les formes de violence et de harcèlement, ou y être liées.

En outre, la mise à jour des lignes directrices conformément à la C190 et à la R206 de l'OIT constituerait une avancée importante et faciliterait la mise en œuvre progressive d'une approche intégrée et coordonnée de la violence et du harcèlement dans le monde du travail, une question sur laquelle les employeurs et les syndicats s'accordent.

Les bonnes pratiques recueillies dans cette étude et discutées lors des webinaires du projet suggèrent qu'une approche intégrée fonctionne bien, en tenant compte des spécificités de la VHT dans différents secteurs et des interconnexions avec d'autres formes de violence et de harcèlement.

En résumé, les bonnes pratiques soulignent l'importance :

- De la négociation collective sur la conception et la mise en œuvre de conventions sectorielles et de conventions sur le lieu de travail, soutenues par des stratégies pratiques visant à prévenir la VHT.
- De systèmes efficaces de prévention et d'évaluation des risques, y compris les risques psychosociaux propres aux différents secteurs, en concertation avec les travailleurs et les syndicats, en veillant à ce que les causes profondes de la VHT soient comprises ;
- De systèmes améliorés pour l'introduction de plaintes et leur traitement, y compris des procédures claires de signalement formel et informel, par le biais de rapports écrits et verbaux aux responsables hiérarchiques/supérieurs, et des systèmes de signalement confidentiel et anonyme ;
- De systèmes et de réponses de sécurité efficaces, des renforts de sécurité à réponse rapide, des protocoles de sécurité avec la police, une formation à la désescalade et à la gestion des menaces et des agressions ;
- Du soutien aux victimes, aux témoins et aux lanceurs d'alerte, y compris la protection contre les représailles ;
- De systèmes de collecte et d'enregistrement des données sur les incidents, d'examen et d'apprentissage à partir des faits de VHT et l'intégration de ces données dans des changements organisationnels et des améliorations des conditions de travail ;
- Du soutien aux victimes au travail, y compris les congés payés et le soutien/conseil externe.
- De conseillers ou personnes de confiance sur le lieu de travail fournissant une information confidentielle et des stratégies pratiques aux victimes de la VHT, y compris des espaces sûrs pour recevoir un soutien et signaler leurs préoccupations.

Les partenaires sociaux s'accordent à dire que les travailleurs ne devraient pas avoir à naviguer entre différents canaux d'information ou de plainte pour différentes formes de violence et de harcèlement. Par conséquent, les employeurs doivent mettre en place un point d'accès unique et facile pour simplifier la tâche des travailleurs qui cherchent à faire part de leurs préoccupations, à déposer des plaintes et à obtenir un soutien et un recours contre toutes les formes de violence et de harcèlement. Cela pourrait également contribuer à faciliter des réponses adaptées à la situation de chaque travailleur.

En outre, certaines définitions et certains termes pourraient également devoir être revus et mis à jour. La définition de la violence de tiers doit être mise à jour pour inclure le harcèlement, afin d'être alignée sur la C190 de l'OIT. En outre, la notion de « suffisamment » devrait être supprimée en ce qui concerne la notion que la VHT soit « suffisamment distincte de la question de la violence et du harcèlement » (paragraphe 5). D'autres points clés d'actualisation identifiés dans le projet et dans la liste des bonnes

pratiques sont décrits ci-dessous. Ils ont trait à des thèmes émergents, des priorités clés identifiées par les partenaires et par la recherche du projet, ainsi que les différentes définitions et types de VHT.

Violence et harcèlement sexistes de la part de tiers

Les directives actuelles n'abordent pas la VHT sous l'angle du genre. Dans l'ensemble, les partenaires sociaux du projet s'accordent sur la nécessité de mettre davantage l'accent sur la VHBG, sur les approches et les solutions sexospécifiques en matière de prévention, de traitement des plaintes et d'amélioration de la sécurité et de la sûreté des femmes et des autres groupes victimes de discrimination, y compris de formes multiples et croisées.

Recommandations sur la VHBG

- Définir de manière détaillée la VHBG, conformément à la C190, les formes qu'elle prend et les travailleurs affectés disproportionnellement (y compris différents groupes de femmes et d'hommes, les travailleurs LGBTIQ+ et en tenant compte des discriminations multiples et croisées).
- Sensibiliser à la nature genrée de la VHT et aux mécanismes permettant de garantir l'intégration de la VHT dans les politiques et les mesures de SST sur le lieu de travail, ainsi que des évaluations des risques tenant compte de la dimension de genre, des mécanismes de plainte efficaces, dans le cadre de stratégies conjointes sur l'égalité des sexes sur le lieu de travail.
- Formation et sensibilisation aux inégalités de pouvoir entre les sexes, aux stéréotypes et au rejet de la responsabilité sur les victimes, et création d'espaces sûrs où les travailleurs peuvent parler de leurs préoccupations ou de leurs expériences.
- L'importance de la collaboration entre les employeurs et les autorités publiques pour garantir la sécurité des transports publics lors des déplacements domicile-travail, y compris la responsabilité des employeurs de fournir et de payer un transport sûr pour les travailleurs qui se rendent au travail la nuit après une garde tardive ou lorsque les transports publics ne sont pas disponibles.

La violence domestique comme problème sur le lieu de travail

Il existe un soutien sans équivoque en faveur de la mise à jour des lignes directrices afin d'agir contre la violence domestique en tant que problème sur le lieu de travail, qui soit à la fois alignée sur la C190 et la R206, mais qui s'inspire également des meilleures pratiques en matière de mise en œuvre de mesures visant à prévenir la violence domestique sur le lieu de travail et à aider les victimes à conserver leur emploi.

Recommandations sur la violence domestique

- Élaborer des orientations claires, fondées sur les meilleures pratiques, pour des politiques et des CC sur le lieu de travail concernant la violence domestique en tant que problème sur le lieu de travail, en abordant toutes les formes de violence et d'abus domestiques (violence physique, sexuelle, psychologique et verbale ; contrôle coercitif ; violence économique, etc.).
- Mettre en place des mesures de soutien sur le lieu de travail pour les victimes de violence domestique, y compris un soutien flexible et adapté pouvant inclure des congés payés (un minimum de 10 jours de congés payés), des options de réduction ou de modification des tâches professionnelles pendant une période convenue, une évaluation des risques de violence domestique, un soutien financier en cas de violences financières, des garanties et des protocoles sur la confidentialité, une évaluation personnalisée des risques et des plans de sécurité, et le soutien d'organisations externes de soutien à la violence domestique.

- Assurer la formation et la sensibilisation des employeurs, des syndicats, des dirigeants et des travailleurs (ce qu'est la violence domestique, qui est concerné, quel type de soutien attendre).
- Développer un programme de défenseurs/champions formés sur le lieu de travail, établi de concert par l'employeur et les syndicats, afin de garantir que les travailleurs aient accès à des conseils et à un soutien confidentiels.
- Mettre en œuvre des orientations visant à responsabiliser les salariés auteurs de violence domestique, par exemple par le biais de programmes de traitement, de conseil et de soutien aux auteurs qui souhaitent changer de comportement, tout en appliquant également des sanctions appropriées et en renvoyant à la justice pénale.

Numérisation

Comme l'a montré cette recherche, la numérisation et les formes numériques de VHT se sont considérablement développées ces dernières années, et elles représentent de nouvelles formes de VHT qui rejaillissent sur le bien-être et la sécurité des travailleurs. Il est donc essentiel que les lignes directrices actualisées tiennent compte de ces réalités, des risques pour la santé et la sécurité associés à la numérisation et de l'intérêt d'initiatives et d'accords entre partenaires sociaux sur les risques liés à la numérisation, à la protection et à la sécurité des données, ainsi qu'à la cyberviolence et au harcèlement dans le monde du travail.

Recommandations sur la numérisation

- Aligner les lignes directrices actualisées sur les récents accords intersectoriels et sectoriels conclus au niveau européen dans le domaine de l'éducation et de l'administration centrale, mentionnés à la section 4, ainsi que sur les bonnes pratiques en matière de lutte contre la cyberviolence et le harcèlement dans le cadre des politiques sur le lieu de travail et de l'évaluation et de la prévention des risques, conformément à la C190 et à la R206 de l'OIT.
- Concevoir des orientations spécifiques sur la lutte contre la cyberviolence et le harcèlement, notamment des accords et des politiques conjointes décrivant en détail le devoir de vigilance des employeurs à l'égard des travailleurs victimes de cyberviolence et de harcèlement, les questions de protection et de sécurité des données, la sensibilisation et les réponses à la cyberviolence et à la discrimination fondées sur le sexe, et le soutien aux travailleurs concernés.

Le rôle de la sécurité et de la santé au travail : évaluation et prévention des risques

Les recherches, les consultations et les webinaires menés dans le cadre du projet ont mis en évidence l'importance cruciale de la prévention et de l'évaluation des risques, notamment la nécessité d'une compréhension plus fine des causes structurelles et profondes de la VHT, y compris le manque de ressources humaines et financières dans de nombreux services publics, ainsi qu'une nouvelle réflexion sur les risques psychosociaux qui contribuent à la VHT.

Recommandations sur la SST, la prévention et l'évaluation des risques

- Préciser les obligations des employeurs en matière de prévention et d'évaluation des risques liés à la VHT, y compris le rôle des comités mixtes de SST et l'évaluation des risques.
- Fournir une orientation VHT dans l'évaluation des risques (intégration dans les évaluations de risques existantes et dans les évaluations de risques spécifiques), y compris les facteurs de risques psychosociaux qui contribuent à la VHT.
- Dresser une liste des risques psychosociaux pertinents pour la prévention de la VHT, y compris le contexte (inégalités entre les hommes et les femmes, organisation du travail et relations

professionnelles) et le contenu (conditions de travail, insécurité du travail, contenu de l'emploi, effectifs, politiques et processus organisationnels et conception du lieu de travail), en tenant compte de la plus grande fréquence du travail isolé ou en contact avec des personnes ayant des difficultés de santé mentale et présentant des besoins et des problèmes complexes, et faire face à ces risques en améliorant la formation et les réponses.

- Poursuivre la coopération en cours avec l'EU-OSHA dans le développement d'un outil OiRA d'évaluation des risques en ligne sur la VHT, en particulier le développement et l'utilisation de l'outil OiRA sur la VHT, qui peut être un point de référence pour les différents secteurs et partenaires nationaux afin d'être adapté et intégré dans les outils OiRA sectoriels ou nationaux de l'UE. C'est l'occasion idéale pour que les lignes directrices actualisées contribuent au cadre OiRA.
- Mettre en œuvre des protocoles et des procédures de sécurité, y compris un personnel de sécurité suffisant et des points de contact pour la sécurité, des équipements de sécurité, des formations et des protocoles avec la police locale et les services judiciaires, afin de garantir des réponses rapides et efficaces aux VHT.
- Formation aux techniques de désescalade, y compris les techniques d'intervention de sécurité, d'évasion et de désengagement, afin de protéger le personnel contre les agressions physiques et les attaques.
- Mener des consultations avec les travailleurs et les experts pour assurer une conception sûre du lieu de travail, de l'aménagement des bureaux et de la réception, afin de prévenir les problèmes de sécurité et de sûreté.

Soutien, protection et compensation

Le soutien, la protection et la compensation, y compris la protection grâce à des formes efficaces de sécurité sur le lieu de travail pour les travailleurs affectés par la VHT sont des éléments cruciaux des lignes directrices. Des dispositions spécifiques sur le soutien, la protection et l'indemnisation sont prévues dans la directive européenne sur les droits des victimes et dans la C190 et la R206 de l'OIT. C'est un domaine que les partenaires sociaux ont identifié comme pertinent pour la mise à jour des lignes directrices.

Recommandations sur la protection, le soutien et l'indemnisation

- Informer sur les mécanismes de compensation (monétaire et non monétaire) pour les victimes, y compris le niveau de compensation monétaire, conformément aux dispositions en matière d'assurance et de réglementation.
- Il est essentiel que l'indemnisation ne tienne pas seulement compte de la violence physique causée par la VHT, mais qu'elle en reconnaisse la grande nocivité, qui peut entraîner une mauvaise santé physique, de l'anxiété, du stress, des troubles mentaux et le syndrome de stress post-traumatique, entre autres impacts physiques et psychosociaux.
- Mettre en place un soutien sur le lieu de travail pour les victimes, tel que des congés payés, un changement temporaire de rôle ou de lieu de travail, un soutien à la réintégration dans l'emploi après le congé ou la réaffectation et des mécanismes pour empêcher la répétition des infractions et responsabiliser les auteurs. Fournir des conseils professionnels, un soutien juridique et d'autres aides spécialisées, payés par l'employeur.
- Faire une déclaration de principe claire sur la non-rétorsion à l'encontre des plaignants, des témoins ou des dénonciateurs.

Amélioration des données et des ressources pour suivre la VHT et tirer les enseignements des cas

De meilleurs systèmes de données collectives permettant de suivre les cas de VHT, d'en tirer des enseignements pour traiter et prévenir les risques, sont essentiels si l'on veut prévenir la VHT à long terme.

Recommandations sur les données

- Mettre en place des observatoires sectoriels nationaux et/ou une collecte de données sectorielles sur la VHT, y compris des indicateurs communs sur le lieu de travail pour mesurer et suivre les cas de VHT, afin de permettre aux partenaires sociaux d'identifier les causes profondes et de s'attaquer aux problèmes et aux risques associés.
- Recueillir des données ventilées par sexe, âge, handicap, race/ethnie, secteur d'activité, statut professionnel et contenu du poste (par exemple, travail isolé, travail de nuit, travail avec des personnes souffrant de problèmes de santé mentale complexes). Les données doivent couvrir les plaintes officielles et leurs résultats, les plaintes anonymes et les questions/préoccupations soulevées par les témoins et les dénonciateurs.
- Tirer les enseignements des plaintes, par le biais d'évaluations multidisciplinaires et d'exams rétrospectifs des incidents, et avec la participation des travailleurs, des syndicats et des dirigeants, afin de formuler des recommandations pour éviter qu'un fait ne se reproduise.

b) Recommandations sur la mise en œuvre et la diffusion des lignes directrices multisectorielles

Vers un accord contraignant ?

Les décisions relatives au contenu final et à la forme contraignante ou non des lignes directrices seront prises par les comités de dialogue social sectoriel signataires. Certains partenaires, principalement des organisations syndicales, se prononcent en faveur d'un accord contraignant sur la VHT, ou du moins de certains éléments contraignants, car cela permettrait une mise en œuvre et un suivi efficaces, constants et cohérents de la VHT dans toute l'UE. Les options sont les suivantes :

- Des orientations multisectorielles actualisées dans un accord contraignant et/ou des accords sectoriels européens distincts juridiquement contraignants dans certains des secteurs signataires.
- Rendre contraignant les grands principes contenus dans les lignes directrices actualisées via des accords nationaux sectoriels ou multisectoriels au niveau national. Il faudrait toutefois beaucoup de ressources pour que cela soit fait dans les 27 États membres de l'UE.
- Les principes des lignes directrices actualisées sont intégrés dans les futures mesures législatives pertinentes.
- Réviser et mettre à jour l'accord intersectoriel de 2007 sur la violence et le harcèlement en intégrant les principes clés dans les lignes directrices actualisées.

Les partenaires soutenant un accord contraignant suggèrent de définir les principes relatifs à la fois à la prévention et aux réponses à la VHT, les obligations des employeurs et des syndicats pour aborder le problème de la VHT, et le rôle que les partenaires sociaux signataires de l'accord tiendront par rapport à leurs obligations et, avec la Commission européenne, leur rôle dans le suivi de l'accord.

Recommandations pour les comités de dialogue social sectoriel

- Organiser de nouvelles discussions au sein des comités de dialogue social sectoriel couverts par le projet sur la mise à jour et la révision des lignes directrices, y compris la possibilité de les rendre contraignantes, ou du moins leurs principes clés. Cela pourrait faire partie d'un accord séparé ou d'accords sectoriels sur la VHT, ou d'un accord plus large sur la violence et le harcèlement dans le cadre d'éventuelles révisions de l'accord intersectoriel de 2007.
- Envisager de promouvoir la mise à jour et la renégociation de l'accord-cadre autonome des partenaires sociaux de 2007 sur la violence et le harcèlement en un accord contraignant comportant des obligations spécifiques liées à la VHT, à la numérisation et à la violence domestique en tant que problème sur le lieu de travail, reflétant l'approche intégrée de la violence et du harcèlement dans la C190 et la R206 de l'OIT.
- Discuter de la possibilité de compléter les lignes directrices actualisées par des orientations sectorielles. Ce complément est pertinent lorsque les travailleurs sont confrontés à des situations différentes, par exemple, le personnel pénitentiaire dans un contexte d'incarcération, le personnel hospitalier confronté à l'agressivité de patients ou de membres de la famille en raison de retards, de temps d'attente ou de problèmes dans la prestation de services, par rapport aux travailleurs des transports travaillant seuls dans les bus la nuit ou aux travailleurs des télécommunications visitant les domiciles privés des clients.

Communication et diffusion des lignes directrices multisectorielles

L'importance de la communication et de la diffusion des lignes directrices multisectorielles mises à jour a été soulignée dans la recherche et dans les webinaires du projet. L'enquête et les entretiens menés dans le cadre du projet avec les syndicats et les employeurs ont révélé que les participants n'avaient qu'une connaissance limitée des lignes directrices et de leur contenu.

Recommandations sur la diffusion des lignes directrices multisectorielles

- Convenir d'un plan de diffusion et de communication pour faire des lignes directrices un outil dynamique, avec un flux continu d'informations claires et simples et des conseils sur la mise en œuvre, y compris un plan pour le financement futur de ces activités de diffusion.
- Procéder à un lancement de haut niveau des lignes directrices mises à jour et, parallèlement, lancer une nouvelle campagne européenne de diffusion des lignes directrices.
- Un site web dédié, des fiches d'information, des affiches et d'autres outils visuels à afficher sur le lieu de travail, une plus grande présence sur les médias sociaux et une boîte à outils pratiques multilingues sont autant de suggestions pratiques faites par les partenaires sociaux pour que les lignes directrices aient plus de portée et d'impact.
- Convenir de mesures pour assurer un soutien de haut niveau à la mise en œuvre des lignes directrices.

Références

Andersen, L.P., Aust, B., Winding, T.N. (2021) The demand-control model and pupils' aggressive behaviour towards teachers: A follow-up study. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 2021;18(19):10513. doi: 10.3390/ijerph181910513

Andersen, L.P., Aust, B., Winding, T.N. (2021). Chikane, trusler og vold mod undervisere i den danske folkeskole. *Arbejdsmedicin - Universitetsklinik, Regionshospitalet Gødstrup Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, København* (Harassment, threats and violence against teachers in Danish primary schools. https://www.arbejdsmedicin.rm.dk/siteassets/forskning/psykisk-arbejdsmiljo/afslutningsrapport_chikane-trusler-og-vold-mod-undervisere-i-den-danske-folkeskole.pdf

Andersen, L.P., Høgh, A., Elklit, A., Andersen, J. H., Biering, K. (2019). Work-related threats and violence and post-traumatic symptoms in four high-risk occupations: Short- and long-term symptoms. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 92(2), 195–208.

Arbejdstilsynet (Danish Working Environment Agency) (2018) Work Environment and Health in Denmark Survey. Copenhagen, Arbejdstilsynet.

Beque, M., and Mauroux, A. (2017) Quelles sont les évolutions récentes des conditions de travail et des risques psychosociaux ? *DARES Analyses*. 82.

British Medical Association (2022) Call to raise awareness of abuse against doctors. Call to raise awareness of abuse against doctors. <https://www.bma.org.uk/news-and-opinion/call-to-raise-awareness-of-abuse-against-doctors>

BusinessEurope, ETUC, CEEP, UEAPME (2007) European Autonomous Framework Agreement on Violence and Harassment at Work. Brussels, BusinessEurope, ETUC, CEEP, UEAPME.

BusinessEurope, ETUC, CEEP, UEAPME (2011) Implementation of the European Autonomous Framework Agreement on Harassment and Violence at Work. Final joint report by the European Social Partners. Brussels.

Butchart, A., Mikton, C., Kieselbach, B. (2012) Global campaign for violence prevention: plan action for 2012–2020. WHO Violence prevention alliance.

Capuano, S. (2020) Quantitative assessment of the European added value of combating gender-based violence: Cyber violence. Brussels, European Parliament.

CCOO (2020) Agresiones de los clientes: ¿Cómo actuar? CCOO-Illes Balears elabora un protocolo de actuación frente a las agresiones de terceros en el Casino de Palma. <https://porexperiencia.com/accion-sindical/agresiones-de-los-clientes-como-actuar>

Cefaliello, A. (2021) Psychosocial Risks in Europe. National examples as inspiration for a future directive. ETUI Policy Brief. Brussels, ETUI. <https://www.etui.org/publications/psychosocial-risks-europe>

CGT (2020) Combattre les violences sexistes et sexuelles. Paris, CGT.

CGT *et al.* (2010) Accord du 26 mars 2010 sur le harcèlement et la violence au travail. https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/accord-harcelement-violence-2010-2.pdf?TSPD_101_R0=087dc22938ab200059cd8d92004b70865df0b754280e4964fdd854faf1b4463d95cb9898d976e7cb089aa460fb143000f2176c70b95995a1ed7710da2edf9ae71e8c7cb3f45b14a68680b19eb5be86c5bc56bac4376d00fa04a1d110fce84ca1

Clark, A., Aust, B., Bonde, JP., Hoffmann, S. *et al.* (2017) Psykosocialt arbejdsmiljø på de regionale arbejdspladser. København, Københavns Stressforskningscenter.

Confederation of Independent Trade Unions in Bulgaria (CITUB) (2018) Violence at work most widespread among teachers, medical workers and journalists. CITUB, Institute for Social and Trade Union Research of the Confederation of Independent Trade Unions in Bulgaria. <https://bnr.bg/en/post/100942820/confederation-of-independent-tus-in-bulgaria-violence-at-work-most-widespread-among-teachers-medical-workers-and-journalists>

De Stephano *et al.* (2020) Platform work and the employment relationship. ILO Working paper 27 Geneva, ILO. https://www.ilo.org/global/publications/working-papers/WCMS_777866/lang--en/index.htm

DLK (Danish Teachers' Association) (2020) Vold, Trusler Og Magtanvendelse (Violence, threats and the use of power). Copenhagen, DLK <https://www.dlf.org/media/13842601/pjece-om-vold-trusler-og-magtanvendelse-oktober-2020.pdf>

Education International (2021) Education International (updated, June 2021) Strategies to end school-related GBV: The experience of education unions in Africa' <https://www.ei-ie.org/en/item/25097:strategies-to-end-school-related-gender-based-violence>

EMOs (2020) EMOs Joint Statement on Violence against Doctors and other Health Professionals. https://www.ceom-ecmo.eu/sites/default/files/documents/emos_joint_statement_on_violence_v12.03.2020_1.pdf

ENISA (2020) ENISA Threat Landscape 2020 : Cyber Attacks Becoming More Sophisticated, Targeted, Widespread and Undetected. <https://www.enisa.europa.eu/news/enisa-news/enisa-threat-landscape-2020>

EPSU (2013) <https://www.epsu.org/epsucob/2012-january-epsucobnews-01/violence-prisons-linked-cutbacks-increased-workloads>

EPSU (2018) Guidelines on prevention of third-party violence and harassment at work signed by central governments social partners, 17 December 2018. Brussels, EPSU. <https://www.epsu.org/article/guidelines-prevention-third-party-violence-and-harassment-work-signed-central-governments>

EPSU (2021a) Background briefing on gender equality in Europe's prisons, presented to the EPSU seminar, 9 June 2021, "Gender equality in prison services in Europe" (unpublished).

EPSU (2021b) Violence in prisons linked to cutbacks increased workloads. Brussels, EPSU. <https://www.epsu.org/article/epsu-joins-european-parliament-addressing-inhumane-prison-conditions-eu-impact-covid19>

EPSU and Hospeem (2022) Social Partners in hospital and healthcare sign framework for the future of the sector. Brussels, EPSU. <https://www.epsu.org/article/social-partners-hospital-and-healthcare-sign-framework-future-sector>

EPSU *et al.* (2013) Report on the follow-up and implementation of the multi-sectoral guidelines to tackle work-related third-party violence. Brussels, EPSU.

EPSU *et al.* (2022a) TPVH Project Webinar 1: Setting the scene of the project, 15 June 2021 <https://www.epsu.org/article/2021-15-june>

EPSU *et al.* (2022b) TPVH Project Webinar 2 Gender-based violence and harassment, 24 September 2021. <https://www.epsu.org/article/2021-24-september>

EPSU *et al.* (2022c) TPVH Project Webinar 3: Risk assessment, an EU health and safety obligation, 25 October 2021 <https://www.epsu.org/article/2021-25-october-0>

EPSU *et al.* (2022d) TPVH Project Webinar 4: Digitalisation and third-party violence and harassment at work: challenges and risks, 16 December 2021. <https://www.epsu.org/article/2021-16-december-0>

EPSU *et al.* (2022e) TPVH Project Webinar 5: Protection and compensation of victims of violence or harassment, 4 March 2022. <https://www.epsu.org/article/2022-04-march>

EPSU *et al.* (2022e) TPVH Project Webinar 6: Brainstorming on how to improve the social partner multisectoral Guidelines?, 13 June 2022 <https://www.epsu.org/article/2022-13-june>

EPSU-CEMR (2022) EU Dialogue, Local Solutions Briefing for the Seminar on Third-Party Violence in France. https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/TPV%20Briefing%20Paper_2.pdf

EPSU-UNI (2009) Policies, strategies and implementation: How issues of third-party violence have been tackled in practice by social partners in the commerce, hospital, private security and local and regional government sectors.

EPSU, CESI, ETUCE & CEMR (2021) Gender-based violence is also a workplace matter: time for EU action. Statement by EU sectoral social partners to mark International Day for the Elimination of Violence against Women on 25 November 2021. https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/It%209.a%20App%20Joint%20Statement%20TPV%20Project%20partners%2025%20Nov-final%20draft_0.pdf

EPSU, UNI Europa, CSEE, HOSPEEN, CCRE, FEEE, Eurocommerce, CoESS (2013) Report on the follow-up and implementation of the multi-sectoral guidelines to tackle work-related third-party violence. Available at: <https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/Follow-up-Report-Multisectoral-Guidelines-TPV-ALL-SECTORS-FINAL-22-11-13.pdf>

EPSU, UNI Europa, CSEE, HOSPEEN, CCRE, FEEE, Eurocommerce, CoESS (2010) Multi-Sectoral Guidelines to Tackle Third-Party Violence Related to Work. Available in all EU languages at: <https://www.epsu.org/article/multi-sectoral-Guidelines-tackle-third-party-violence-and-harassment-related-work>

EPSU/Vereycken & Ramioul (2019) Employment quality of prison staff in Europe: trapped in a vicious circle? Brussels, ETUI. https://www.etui.org/sites/default/files/Hesamag_19_EN-12-15.pdf

Equality and Human Rights Commission. 2020. Sexual Harassment and Harassment at Work: Technical Guidance. London, EHRC.

ETNO, GSMA & UNI-Europa (2020) Joint Statement of the UNI Europa ICTS and the Telecom Industry Representatives: Attacks against telecom employees must stop now. <https://www.gsma.com/gsmaeurope/news/joint-statement-of-the-uni-europa-icts-and-the-telecom-industry-representatives-attacks-against-telecom-employees-must-stop-now/>

ETUC (2017) Safe at Home, Safe at Work: Trade union strategies to prevent, manage and eliminate work-place harassment and violence against women. Final report. Brussels, ETUC.

ETUC (2018) An ETUC resolution on actions for combatting stress and eliminating psychosocial risks in the workplace: putting an EU Directive on the agenda. <https://www.etuc.org/system/files/document/file2018-07/An%20ETUC%20resolution%20on%20actions%20for%20combatting%20stress.pdf>

ETUCE (2010) Updated ETUCE Action Plan on: Preventing and Tackling Violence in Schools. Adopted by the ETUCE Executive Board in Brussels on 23 November 2010. https://www.csee-etuce.org/images/attachments/ETUCE_Action_Plan_2010_Preventing_and_Tackling_Violence_in_School_EN.pdf

ETUCE (2013) Lobbying government for change in the law to strengthen protection for teachers against violence and harassment Database of good practices: <https://goodpractices.csee-etuce.org/en/?view=item&id=6>

ETUCE & EFEE (2012) Report from the first regional seminar on third-party violence in the education sector: social partners in education concerned about violence in schools: 'how to prevent and mitigate third-party violence and harassment in schools'. Brussels: ETUCE.

ETUCE & EFEE (2013) How to Prevent and Mitigate Third-Party Violence and Harassment in Schools. Implementation Guide for the Education Sector of the Multi-Sectoral Guidelines to Tackle Third-Party Violence and Harassment Related to Work. <https://www.csee-etuce.org/images/attachments/DraftImplementationGuide3rdpartyVEN.pdf>

ETUCE/EFFA (2012) Third-Party Violence: Research, Assessment and Knowledge Sharing. https://www.csee-etuice.org/images/attachments/3PARTYVIOLENCE_FINAL_BROCHURE_EN.pdf

ETUI (2021) Psychosocial risks in times of Covid-19: emerging issues and ways forward Seventh European Trade Union Network Meeting on Psychosocial Risks at Work: <https://www.etui.org/news/how-pandemic-has-worsened-work-related-psychosocial-risks>

ETUI IPWS (2022) ETUI Internet and Platform Work Survey. Brussels, ETUI. <https://www.etui.org/etui-internet-and-platform-work-survey-ipws>

EU-OSHA (2009) Workplace Violence and Harassment: a European Picture. Luxembourg, Publications Office of the European Union.

EU-OSHA (2010). European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER): Managing Safety and Health at Work. Luxembourg, Publications Office of the European Union.

EU-OSHA (2021) The OSH Framework Directive. <https://osha.europa.eu/en/legislation/directives/the-osh-framework-directive>

EU-OSHA (2022) Human health and social work activities – evidence from the European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER). Luxembourg, Publications Office of the European Union.

EU-OSHA (undated) Infographic: Third-party violence. <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/infographics/third-party-violence-workplace>

Euroeduca (2010) Strengthening social dialogue with emphasis on crisis management in the event of violence in workplaces, especially health care and social services facilities. https://ipodpora.odborov.info/soubory/dms/ukony/13007/6/down_2628.pdf

Eurofound (2015) Violence and harassment in European workplaces: Extent, impacts and policies. Dublin, Eurofound.

Eurofound (2017) Religion at Work. Dublin, Eurofound. https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef1738_religion_in_the_workplace_topical_update.pdf

Eurofound (2018) Discrimination against men at work : Experiences in five countries. Luxembourg, Publications Office of the European Union. <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2018/discrimination-against-men-at-work-experiences-in-five-countries>

Eurofound (2022a) Working conditions in the time of COVID-19: Implications for the future. Publications Office of the European Union, Luxembourg. <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2022/working-conditions-in-the-time-of-covid-19-implications-for-the-future#wp-108022>

Eurofound (2022b) Adverse social behaviour at work: Background note. Dublin, Eurofound. <https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/wpef22052.pdf>

Eurofound (2022c) Social dialogue and collective bargaining in hospitals during the COVID-19 pandemic. Luxembourg, Publications Office of the European Union. <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2022/social-dialogue-and-collective-bargaining-in-hospitals-during-the-covid-19-pandemic>

European Commission (2018) Labour inspectors' guide for assessing the quality of risk assessments of psychosocial risks. Luxembourg, Publications Office of the European Union.

European Commission (2020) A Union of Equality: Gender Equality Strategy 2020-2025. Communication from the Commission to the European Parliament, The Council, the European Economic and Social Committee and The Committee Of the Regions. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52020DC0152>

European Commission (2020a) Good Practices for tackling domestic violence in the context of COVID-19. EU Mutual Learning Programme in Gender Equality. https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/aid_development_cooperation_fundamental_rights/mlp_webinar_on_domestic_violence_and_covid-19_summary_report_may_2020_en.pdf

European Commission (2020b) Gender-sensitive responses to the COVID-19 crisis. Compilation Report. EU Mutual Learning Programme in Gender Equality. https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/aid_development_cooperation_fundamental_rights/mlp_gender-sensitive_responses_to_covid-19_compilation_report_en_0.pdf

European Commission (2022) EU Strategic Framework on Occupational Safety and Health 2021-2027. Brussels, European Commission.

European Commission (2022) Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on combating violence against women and domestic violence, COM/2022/105 final. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52022PC0105>

European Commission (2022a) Member States, workers and employers agree on the need to recognise COVID-19 as an occupational disease. Press Release, 19.05.2022 Brussels, European Commission. <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=89&newsId=10262&furtherNews=yes>

European Commission, Directorate-General for Justice and Consumers (2022) 2021 report on gender equality in the EU, Publications Office, 2021, <https://data.europa.eu/doi/10.2838/57887>

European Economic and Social Committee (ECOSOC) (2022) Combating violence against women. Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on combating violence against women and domestic violence. Opinion. [COM(2022) 105 final]. SOC/726

European Medical Organisations (EMO) (2022) European Medical Organisations' joint statement on violence against doctors and other health professionals. https://www.cpme.eu/api/documents/adopted/2020/3/EMOs.Joint_Statement.on_Violence.FINAL_12.03.2020.pdf

European Parliament (2017) European Parliament resolution of 5 October 2017 on prison systems and conditions (2015/2062(INI)). Brussels, European Parliament. https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2017-0385_EN.html

European Parliament (2018) Cyber violence and hate speech online against women. Brussels, European Parliament.

European Parliament (2021) Combatting gender-based violence: Cyber violence. European Added Value Assessment. Brussels, European Parliament.

European Parliament (2022) A new EU strategic framework on health and safety at work post 2020. Resolution, 11 March 2022. Brussels, European Parliament. https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2022-0068_EN.html

European Transport Federation (ETF) (2017) Violence against women transport workers: Rapport succinct ETF, Bruxelles.

European Transport Workers Federation (ETF) (2020) Preventing and addressing violence and harassment against women transport workers. Brussels, ETF. <https://www.etf-europe.org/etfs-workplace-guidance-to-address-violence-and-harassment-against-women-at-work-explained-by-dr-jane-pillinger/>

EuroPris (2021) Domestic violence expert group meeting. EuroPris, Brussels. <https://ep2022-dev.tunaweb.com/file/report-domestic-violence-expert-group-meeting-hasselt-2020/>

Fórsa (2022) Fórsa calls on all employers to support victims of domestic abuse. Dublin, Fórsa. <https://www.forsa.ie/forsa-calls-on-all-employers-to-support-victims-of-domestic-abuse/>

FH (2021) Kæmpe mørketal: Langt flere udsættes for seksuel chikane, end officielle tal viser. <https://fho.dk/blog/2021/06/08/kaempe-moerketal-langt-flere-udsættes-for-seksuel-chikane-end-officielle-tal-viser/>

FH *et al.* (2022) Trepartsaftale om initiativer til at modgå seksuel chikane på arbejdspladser, 4 March 2022. <https://bm.dk/media/20425/aftaletekst.pdf>

Finnish Institute of Occupational Health (2021) Municipal work and employee well-being (Kunta10 survey: Work stress and violence). <https://www.tyoelamatiето.fi/en/dashboards/kunta10>

FP-CGIL (2022) Stop Alle Aggressioni al Peronale Sanitario. https://www.fpccgil.it/wp-content/uploads/2022/03/fp_aggressioni_sanita-digital.pdf

France info (2020) Les soignants de l'hôpital Lariboisière à Paris désormais escortés par des agents de sécurité jusqu'au métro, après des agressions.1 April. https://www.francetvinfo.fr/sante/hopital/les-soignants-de-l-hopital-lariboisiere-a-paris-desormais-escortes-par-des-agents-de-securite-jusqu-au-metro-apres-des-agressions_3895143.html

Fundamental Rights Agency (FRA) (2014) Violence against women: An EU-wide survey. Main Results. Vienna, FRA. <https://fra.europa.eu/en/publication/2014/violence-against-women-eu-wide-survey-main-results-report>

Gerberich S.G., Nachreiner NM, Ryan AD, Church TR, McGovern PM, Geisser MS, *et al.* (2011) Violence against educators: a population based study. *J Occup Environ Med.* 2011;53:8.

GHK (2011) Implementation of Multi-Sectoral Guidelines 2010: <http://hospeem.org/wp-content/uploads/2011/11/Summary-report-regional-workshops.pdf>

Guardian, The (1 June 2020) One in four UK prisoners has attention deficit hyperactivity disorder, says report. https://www.theguardian.com/society/2022/jun/18/uk-prisoners-attention-deficit-disorder-adhd-prison?CMP=Share_iOSApp_Other

Guardian, The (7 May 2020) 5G conspiracy theories fuel attacks on telecoms workers. <https://www.theguardian.com/business/2020/may/07/5g-conspiracy-theories-attacks-telecoms-covid>

Hagedorn-Rasmussen, P. *et al.* (2021) Psykosocialt arbejdsmiljø på regionale arbejdspladser. En kortlægningsrapport. Roskilde Universitet (RUC) og Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, København.

Hauge, J. L., Skogstad A, and Einarsen S. (2007). Relationships between Stressful Work Environments and Bullying: Results of a Large Representative Study. *Work & Stress* 21 (3): 220–242.

ICTU (2014) ICTU domestic violence survey results”. Dublin, ICTU.

ILO (2003) Report of the Committee of Experts on the Application of Conventions and Recommendations, Report III (Part 1A), ILC, 91st Session, p. 463.

ILO (2013) Women in the Transport Sector. Promoting employment by preventing violence against women transport workers. Transport Policy Brief. Geneva, ILO.

ILO (2018a) Ending violence and harassment against women and men in the world of work. Report V(1), 2nd ed. Geneva, ILO.

ILO (2018b) Reports of the Standard- Setting Committee on violence and harassment in the world of work: summary of proceedings”, Provisional Record 8B. Geneva: ILO.

ILO (2020) ILO Violence and Harassment Convention No. 190 and Recommendation No. 206, Policy Brief. Geneva, ILO Actrav. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/briefingnote/wcms_749786.pdf

ILO (2021a) Violence and harassment in the world of work: A guide on Convention No. 190 and Recommendation No. 206. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/publication/wcms_814507.pdf

ILO (2022) Safe and healthy working environments free from violence and harassment. Geneva, ILO. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_751832.pdf

ILO/Pillinger (2022) Ending violence and harassment in the world of work: Trade union actions and initiatives to implement ILO Convention No.190 and Recommendation No.206. (provisional title, forthcoming). Geneva, ILO.

Irish Nurses and Midwives Organisation (INMO) (2022) Nurses make up over 60% of hospital assaults in June, Dublin, INMO. <https://www.inmo.ie/Home/Index/217/14004>

International Council of Nurses (ICN), International Committee of the Red Cross (ICRC), the International Hospital Federation (IHF) and the World Medical Association (WMA) (2022) Violence Against Health Care: Current practices to prevent, reduce or mitigate violence against health care. https://www.ihf-fih.org/download_doc_file.php?doc=e86a004c2d4dfe2341080e1f2bd8e3b2

International Labour Organisation (ILO) (2021b) Domestic violence and its impact on the world of work. Briefing Note. Geneva, ILO. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/briefingnote/wcms_738117.pdf

International Labour Organisation (ILO)/UN Women 2019. Handbook Addressing violence and harassment against women in the world of work. New York &

International Trade Union Confederation (ITUC) (2022) Workers unite for the right of everyone to a world of work free from violence and harassment: Survey and assessment on the implementation of ILO Violence and Harassment Convention No. 190 and Recommendation No.206. Brussels, ITUC. https://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/en_c190_layout_web.pdf

International Transport Forum, OECD (2018) Women's Safety and Security: A Public Transport Priority. Paris, . OECD Publishing. https://www.itf-oecd.org/sites/default/files/docs/womens-safety-security_0.pdf

Irish Examiner. 21 July 2022: <https://www.irishexaminer.com/news/arid-40923482.html>

Jolley D and Paterson P (2022) Pylons ablaze: Examining the role of 5G COVID-19 conspiracy beliefs and support for violence. *Social Psychology*. Volume 59, Issue 3. 21 June 2020. <https://doi.org/10.1111/bjso.12394>

Kowzan, P. (2009). Teachers and School Violence: A Comparative Study of Danish, American and Polish Phenomena. *Journal of Alternative Perspectives in the Social Sciences*. 1.

Lerouge, L. (2021). Le jugement France Télécom : contribution à l'étude de la démonstration juridique fondant l'incrimination pénale de "harcèlement moral institutionnel". *Travailler*, 46. 10.3917/trav.046.0039.

Loh, J., and Rnyman, R. (2020) The tangled web: consequences of workplace cyberbullying in adult male and female employees. *Gender in Management*. Emerald Publishing Ltd.

Ludwig Boltzmann Institute (2021) Monitoring prison violence: A Handbook for National Preventive Mechanisms. https://bim.lbg.ac.at/sites/files/bim/attachments/handbook_-_lbi_gmr.pdf

Malan, J. *et al.* (2020) European added value assessment on combating gender- based cyber violence. Brussels, European Parliament.

Ministerio De Política Territorial Y Administración Pública (2011a) Resolución de 28 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 27 de julio de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo en el ámbito de la Administración General del Estado y de los Organismos Públicos vinculados a ella. Boletín Oficial Del Estado, Núm. 189 Lunes 8 de agosto de 2011

Ministerio De Política Territorial Y Administración Pública (2011b) Resolución de 5 de mayo de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 6 de abril de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado. Boletín Oficial Del Estado Núm. 130 Miércoles 1 De Junio De 2011 Sec. I. Pág. 53956

Natacha Chetcuti-Osorovitz (2021) Femmes en prison et violences de genre. Résistances à perpétuité. Paris, La Dispute.

OECD (2020) Women at the core of the fight against COVID-19 crisis. <https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/women-at-the-core-of-the-fight-against-covid-19-crisis-553a8269/>

Ombudsman *et al.* (2019) Prevence Sexuálního Obtěžování Ve Státní Správě. Czech Republic. <https://www.mdcrcz/MDCRC/media/Dokumenty/Prevence-sexualniho-obtezovani-ve-statni-sprave.pdf>

Ombudsman *et al.* 2019. <https://www.mdcrcz/MDCRC/media/Dokumenty/Prevence-sexualniho-obtezovani-ve-statni-sprave.pdf>

OSHA (2019) Domestic violence and the workplace. Osh Wiki https://oshwiki.eu/wiki/Domestic_violence_and_the_workplace.

Østergaard Larsen *et al.* (2020) Psychological stress reactions in police and prison officers. Copenhagen, VIVE (National Centre for Research and Analysis on Welfare).

Pearson, A. (2018) Violence against teachers affects 1 in 4 German schools, DW, 02.05.2018, <https://www.dw.com/en/violence-against-teachers-affects-1-in-4-german-schools/a-43626145>

Pillinger, J., Bowlus, A., MacQuarrie, B., and Stancanelli, E. (2019) How Does Domestic Violence Impact the Workplace? Paris, Fondation Face / OneInThreeWomen : https://www.fondationface.org/wp-content/uploads/2019/11/FACE_-_ProjetOneInThreeWomen.210x297_UK.pdf

Pillinger, J., Runge, R., King, C. (2022) Stopping Gender-Based Violence and Harassment at work. The Campaign for an ILO Convention. Newcastle, Agenda Publishing.

Pillinger/EU-OSHA (2023) Domestic violence in the workplace. Discussion Paper. Bilbao, EU-OSHA.

PSI (2018) Tackling Violence in the Health Sector: A Trade Union Response. PSI, Ferney-Voltaire.

RCN (2020) Standing up to sexual harassment. RCN Magazine. 28 July 2020. <https://www.rcn.org.uk/magazines/activate/2020/july-2020/standing-up-to-third-party-sexual-harassment-rcn-reps>

Reknes I, Notelaers G, Magerøy N, Pallesen S, Bjorvatn B, Moen BE, Einarsen S. Aggression from patients or next of kin and exposure to bullying behaviors: A conglomerate experience? Nursing Research and Practice 2017: article ID 1502854 <https://www.hindawi.com/journals/nrp/2017/1502854/abs/>

Ryan, Denis & Maguire, Jim. (2006). Aggression and violence – a problem in Irish Accident and Emergency departments?. Journal of Nursing Management. 14. 106 - 115. 10.1111/j.1365-2934.2006.00571.x.

Schablon A, Zeh A, Wendeler D, *et al.* Frequency and consequences of violence and aggression towards employees in the German healthcare and welfare system: a cross-sectional study. BMJ Open 2012;2:e001420. doi:10.1136/bmjopen-2012-001420. <https://bmjopen.bmj.com/content/2/5/e001420>

Thornton J (2022) Violence against health workers rises during COVID-19. The Lancet, Volume 400, Issue 10349. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(22\)01420-9](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(22)01420-9)

TUC (2014) Domestic violence and the workplace: A TUC Survey Report. London, TUC.

TUC (2018) Not part of the job: young workers' experience of third-party harassment. London, TUC.

TUC (2019) Tackling third party abuse and harassment at work. A guide for trade union reps. <https://www.tuc.org.uk/sites/default/files/TUC%20-%20third-party%20harassment%20reps%20guide%20-%20March%202019.pdf>

TUNED (Trade Unions' National and European Administration Delegation and EUPAE (European Public Administration Employers) (2022) EU Social Partners adopt agreement on digitalisation for central and federal government. <https://www.epsu.org/article/eu-social-partners-adopt-agreement-digitalisation-central-and-federal-government>

UITP and ETF (2020) Joint Recommendations of the European Social Partners in the urban public transport sector on Combatting Violence and Insecurity in Urban Public Transport, 29 January 2020. <https://www.uitp.org/publications/uitp-etf-joint-recommendations-for-combating-violence-and-insecurity-on-urban-public-transport/>

UN Women & UNODC (2022) Gender-related killings of women and girls (femicide/feminicide). New York, UN Women & UNODC. <https://www.unwomen.org/sites/default/files/2022-11/Gender-related-killings-of-women-and-girls-improving-data-to-improve-responses-to-femicide-feminicide-en.pdf>

UNISON (2017) *Struggling to Cope*. London, Unison. <https://www.unison.org.uk/content/uploads/2017/10/Struggling-to-Cope.pdf>

UNISON (2020) Sexual harassment is a workplace issue. Guidance and model policy. London, Unison. <https://www.unison.org.uk/content/uploads/2020/02/25965-1.pdf>

UNISON (2021) Bargaining over workplace issues during the COVID-19 pandemic. London, Unison. <https://www.unison.org.uk/content/uploads/2022/03/COVID-19-Pandemic-Bargaining-over-workplace-issues-during-the-COVID-19-pandemic-v55.pdf>

UNISON (2022) Domestic violence and abuse: A trade union issue (2nd edition) https://www.unison.org.uk/content/uploads/2022/11/27064_domestic_violence_v3.pdf

Vodafone (2021) Domestic violence and abuse at work: Recognise, Respond and Refer. Toolkit. <https://www.vodafone.com/sites/default/files/2021-11/vodafone-domestic-violence-abuse-toolkit-2021.pdf>

WHO Regional Committee for Europe (2021) Joint Statement for the 71st session of the World Health Organization Regional Committee for Europe (agenda item 3 COVID-19 lessons learned: getting ready for the next pandemic). <https://www.who.int/europe/publications/m/item/psi-cpme-efn-ensa-efma-wfot-humatem-ifa-efa-eurocam>

Winding, T.N. *et al.* (2022) The association between pupils' aggressive behaviour and burnout among Danish school teachers - the role of stress and social support at work, *BMC Public Health*, 22:316 <https://doi.org/10.1186/s12889-022-12606-1>

Xu T, Magnusson Hanson LL, Lange T, Starkopf L, Westerlund H, Madsen IEH, Rugulies R, Pentti J, Stenholm S, Vahtera J. Workplace bullying and violence as risk factors for type 2 diabetes: A multicohort study and meta-analysis. *Diabetologia* 2018;61(1):75-83.

Xu T, Magnusson Hanson LL, Lange T, Starkopf L, Westerlund H, Madsen IEH, Rugulies R, Pentti J, Stenholm S, Vahtera JJ. Workplace bullying and workplace violence as risk factors for cardiovascular disease: A multi-cohort study. *European Heart Journal* 2019;40(14):1124-1134.

Yarmolyuk-Kröck, K. (2022) A case for an EU directive addressing work-related psychological risks: An eastern European perspective. ETUI Policy Brief.