UNI global union

equal opportunities

DU RISQUE À LA PRÉVENTION

UNE BOÎTE À OUTILS SYNDICALE SUR LA VIOLENCE, LE HARCÈLEMENT ET LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL

INTRODUCTION

La violence et le harcèlement au travail portent atteinte à la santé, à la dignité et aux revenus des travailleuses et travailleurs. Près de 23 % des personnes en emploi ont subi des violences ou du harcèlement au travail, qu'ils soient physiques, psychologiques ou sexuels. Les conséquences sur la santé mentale comprennent l'anxiété, le stress, le trouble de stress post-traumatique et la dépression, ainsi que la perte de confiance, les difficultés à reprendre le travail et l'isolement vis-à-vis des collègues, des amis et de la famille[1].

Les syndicats jouent un rôle essentiel dans la prévention de ces situations. La convention (n° 190) de l'OIT sur la violence et le harcèlement, 2019 (C190), 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. Elle préconise une approche inclusive, intégrée et tenant compte des considérations de genre en matière de prévention. Elle exige également des gouvernements qu'ils veillent à ce que les employeurs prennent en compte la violence, le harcèlement et les risques psychosociaux qui y sont associés dans la gestion de la sécurité et de la santé au travail (article 9 b)).

Cette boîte à outils complète les manuels du Département de l'égalité des chances d'UNI Global Union, La santé mentale au travail : un droit fondamental et Négocier des conventions collectives dans une perspective de genre. Elle transforme leurs analyses en outils pratiques permettant aux syndicats d'identifier, d'évaluer, de prévenir et de traiter la violence, le harcèlement et les risques psychosociaux associés au travail.

[1] Organisation internationale du Travail, Données d'expérience sur la violence et le harcèlement au travail : première enquête mondiale (2022), cité dans UNI Global Union, Département de l'égalité des chances, La santé mentale au travail : un droit fondamental (2025), p. 38, https://en.uni-womens-health.org/descargas/en/2025/fundamental_right_en.pdf.

COMMENT UTILISER CETTE BOÎTE À OUTILS

Cette boîte à outils s'adresse à différents acteurs au sein des syndicats :

- directions syndicales : examiner le cadre de prévention et attribuer les responsabilités et les ressources nécessaires à sa mise en œuvre ;
- équipes de négociation : utiliser les clauses types, les questions d'évaluation des risques et les priorités de négociation[2] dans les négociations collectives ;
- représentantes et représentants du personnel et de la sécurité et santé au travail : utiliser la procédure de signalement, la liste de contrôle de la prévention et la matrice d'action pour l'évaluation des risques ;
- responsables de formation : associer les outils pratiques à des exemples sectoriels et aux expériences des travailleuses et travailleurs ;
- organisations affiliées et secteurs : adapter la terminologie, les procédures et les délais au contexte juridique et institutionnel de chaque pays.

POURQUOI LA PRÉVENTION EST IMPORTANTE

La violence et le harcèlement ne sont pas des incidents isolés entre individus. L'organisation du travail, les effectifs, les horaires, les rapports de pouvoir inégaux, la discrimination, la précarité de l'emploi, l'isolement et les contacts avec des tiers peuvent les provoquer ou les aggraver. La prévention doit donc s'attaquer aux systèmes de pouvoir et aux structures du lieu de travail qui déterminent qui est exposé, qui peut s'exprimer, quelles préoccupations sont prises au sérieux et ce qui se passe après un signalement. Considérer la violence et le harcèlement comme des risques pour la sécurité et la santé au travail les intègre aux obligations de prévention des employeurs et fournit aux syndicats des outils concrets pour la négociation et l'action sur le lieu de travail.

MESSAGE CLÉ

La violence et le harcèlement au travail sont des risques professionnels. Leur prévention exige des mesures de la part des employeurs, la participation des travailleuses et des travailleurs et l'implication des syndicats.

[2] Voir UNI Global Union, Département de l'égalité des chances, Négocier des conventions collectives dans une perspective de genre.

LE CADRE DE PRÉVENTION

Cette boîte à outils suit cinq étapes. Ses chapitres sont organisés dans le même ordre.

1. IDENTIFIER Reconnaître les dangers, les emplois, les groupes et les situations à haut risque (chapitre 1).
2. ÉVALUER Examiner l'exposition, les effets différenciés selon le genre et les mesures de protection existantes (chapitre 2).
3. PRÉVENIR Convenir de mesures organisationnelles, procédurales et de négociation avant qu'un préjudice ne survienne (chapitres 3 et 4).
4. RÉAGIR Prévoir des signalements sûrs, une protection, un soutien et des procédures équitables (chapitres 5 et 6).
5. RÉEXAMINER Suivre les incidents, leurs conséquences et l'efficacité des mesures de prévention (chapitre 7).

Le chapitre 8 présente les outils de mise en œuvre et le chapitre 9 définit les prochaines étapes.

GLOSSAIRE

Les définitions issues des normes internationales ou de sources publiées indiquent leur **provenance ; les autres sont des définitions de travail établies pour cette boîte à outils.**

- Personnes désignées : Personnes formées, compétentes et impartiales, chargées de recevoir les signalements de violence et de harcèlement et de coordonner la réponse (définition de travail).
- Violence et harcèlement fondés sur le genre : « Violence et 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 comprenant le harcèlement sexuel » (C190, article 1, paragraphe 1 b)).
- Approche tenant compte des considérations de genre : Approche qui s'attaque aux causes profondes et aux facteurs de risque de violence et de harcèlement, notamment les stéréotypes de genre, les formes multiples et croisées de discrimination et les rapports de pouvoir inégaux fondés sur le genre (d'après le préambule de la C190).
- Risques psychosociaux : Risques découlant d'une mauvaise conception, organisation et gestion du travail, ainsi que d'un environnement social professionnel défavorable, pouvant entraîner des conséquences psychologiques, physiques et sociales négatives (Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, citée dans La santé mentale au travail : un droit fondamental, p. 33).

- Représailles : Tout désavantage subi par une personne salariée pour avoir signalé des violences ou du harcèlement soutenu une autre personne qui travaille, témoigné, participé à une procédure, soulevé une préoccupation en matière de sécurité et santé au travail ou agi comme représentant syndical (définition de travail ; voir section 6.2).
- Évaluation des risques : Processus consistant à identifier les dangers et à évaluer les risques de violence et de harcèlement, avec la participation des travailleuses et travailleurs et de leurs représentants, afin de prendre des mesures pour les prévenir et les maîtriser (d'après la C190, article 9 c)).
- Violence fondée sur le genre facilitée par la technologie : Acte de violence commis par une ou plusieurs personnes, perpétré, facilité, aggravé ou amplifié en partie ou entièrement par l'utilisation des technologies de l'information et de la communication ou des médias numériques, à l'encontre d'une personne en raison de son genre (Fonds des Nations Unies pour la population, 2021, cité dans Digital or Physical, Every Workplace Should Be Safe, p. 3).
- Violence impliquant des tiers : violence et harcèlement exercés par des personnes extérieures au personnel, telles que la clientèle, les patientes et patients, les passagères et passagers, les usagères et usagers, les prestataires de services ou les membres du public (définition de travail).
- Violence et harcèlement : « 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 comprennent la violence et le harcèlement fondés sur le genre » (C190, article 1, paragraphe 1 a)).

C190 et R206 : référence rapide

La C190 et la recommandation (n° 206) sur la violence et le harcèlement, 2019 (R206), constituent les premières normes internationales visant à prévenir et à éliminer la violence et le harcèlement dans le monde du travail, y compris ceux fondés sur le genre. Les dispositions de la C190 les plus pertinentes pour cette boîte à outils sont les suivantes :

- Article 3 : la convention couvre la violence et le harcèlement qui s'exercent à l'occasion, en lien avec ou du fait du travail, notamment dans les communications professionnelles effectuées au moyen des technologies de l'information et de la communication et pendant les trajets entre le domicile et le lieu de travail ;
- Article 4(2) : l'approche inclusive, intégrée et tenant compte des considérations de genre devrait prendre en compte la violence et le harcèlement impliquant des tiers ;

- Article 9 : les employeurs devraient prendre des mesures appropriées pour prévenir la violence et le harcèlement, notamment une politique sur le lieu de travail, l'évaluation des risques et la formation (voir section 3.1) ;
- Article 10 : les gouvernements devraient garantir des procédures de signalement sûres, équitables et efficaces, une protection contre la victimisation ou les représailles visant les plaignants, les victimes, les témoins et les lanceurs d'alerte, la protection de la vie privée et de la confidentialité et la reconnaissance des effets de la violence domestique. L'article 10 g) exige de tout Membre qu'il prenne des mesures appropriées pour « garantir que tout travailleur a le droit de se retirer d'une situation de travail dont il a des motifs raisonnables de penser qu'elle présente un danger imminent et grave pour sa vie, sa santé ou sa sécurité, en raison de violence et de harcèlement, sans subir de représailles ni autres conséquences indues, et le devoir d'en informer la direction ». La personne qui exerce ce droit devrait donc en informer la direction ;
- Article 12 : la convention peut être appliquée au moyen de conventions collectives, notamment en étendant ou en adaptant les mesures existantes de sécurité et santé au travail pour couvrir la violence et le harcèlement.

La R206 complète la convention et donne des orientations sur son application. En ce qui concerne la violence domestique, elle indique que les mesures visant à atténuer son impact dans le monde du travail pourraient comprendre : un congé pour les victimes de violence domestique ; des modalités de travail flexibles et une protection pour les victimes de violence domestique ; une protection temporaire des victimes de violence domestique contre le licenciement, selon qu'il convient, sauf pour des motifs sans lien avec la violence domestique et ses conséquences ; la prise en compte de la violence domestique dans l'évaluation des risques sur le lieu de travail ; un système d'orientation vers les dispositifs publics visant à atténuer la violence domestique, lorsque ces dispositifs existent ; et la sensibilisation aux effets de la violence domestique (R206, paragraphe 18). Voir aussi section 6.4.

1. LE PROBLÈME : COMMENT LES CONDITIONS DE TRAVAIL FAÇONNENT LES RISQUES

Ce chapitre aide les syndicats à identifier les conditions de travail qui favorisent ou aggravent la violence et le harcèlement, afin d'y remédier avant qu'un préjudice ne survienne.

1.1 Facteurs de risque courants

Les facteurs de risque de violence, de harcèlement et de risques psychosociaux associés comprennent :

- les contacts fréquents avec les clients, les patients, les usagers ou le public ;
- le travail isolé, de nuit ou dans des lieux éloignés ;
- le manque de personnel, la surcharge de travail, les objectifs irréalistes ou les horaires imprévisibles ;
- les emplois précaires, temporaires, externalisés ou sur plateforme ;
- les hiérarchies rigides, les relations de dépendance et les rapports de pouvoir inégaux ;
- les systèmes de pouvoir susceptibles de réduire les travailleurs au silence ou de compliquer les signalements, particulièrement lorsque se croisent des inégalités liées au genre, au statut d'emploi, à l'âge, au statut migratoire ou à d'autres facteurs[3];
- la discrimination et les inégalités entre les genres ;
- une mauvaise gestion des communications numériques, de la surveillance ou du harcèlement facilité par la technologie[4];
- le télétravail ou le travail hybride, où l'effacement de la frontière entre vie professionnelle et vie privée, l'isolement, la pression numérique ou la violence domestique peuvent créer ou aggraver des risques psychosociaux ;
- l'absence de canaux de signalement sûrs, fiables et accessibles.

[3] Le pouvoir des travailleuses et travailleurs repose sur quatre ressources : structurelle, associative, institutionnelle et sociétale. Le pouvoir associatif, c'est-à-dire la capacité de s'organiser et d'agir collectivement, est la base des autres. Lorsqu'il est faible, les travailleuses et travailleurs sont davantage exposés à la désinformation, aux représailles et à la non-application du droit du travail ; signaler la violence et le harcèlement comporte donc un risque plus élevé, particulièrement lorsque se croisent des inégalités liées au genre, au statut d'emploi, à l'âge, au statut migratoire ou à d'autres facteurs. Voir Friedrich-Ebert-Stiftung, « Introduction to Power Resources », Power Resources Tool Kit, consulté le 22 octobre 2026, https://www.fes.de/themenportal-gewerkschaften-und-gute-arbeit/gewerkschaften-international/toolkit/introduction-to-power-resources.

[4] La violence fondée sur le genre facilitée par la technologie fait partie d'un schéma de violence qui se manifeste à la fois en ligne et hors ligne. Elle peut être anonyme, exercée à distance et automatisée, et ses contenus sont difficiles à supprimer. Dans une enquête d'UNI Global Union menée auprès de 430 personnes, 10,2 % l'avaient subie au travail, principalement de la part de supérieurs hiérarchiques, de collègues, de la clientèle et des usagères et usagers. Voir UNI Global Union, Département de l'égalité des chances, Digital or Physical, Every Workplace Should Be Safe (s.d.), p. 3-9.

1.2 Signaux d'alerte à surveiller par les syndicats

Les signes suivants peuvent indiquer que les personnes qui travaillent sont exposées à la violence ou au harcèlement, ou qu'elles ne se sentent pas en sécurité pour les signaler :

- des plaintes répétées ou une forte rotation du personnel au sein d'une même équipe, d'un même site ou d'une même plage horaire ;
- des absences, du stress, des troubles du sommeil ou de la peur associés à certains clients, responsables ou horaires ;
- des travailleuses et des travailleurs qui évitent de signaler les faits parce qu'ils pensent que rien ne changera ;
- des incidents banalisés comme faisant « partie du travail » ;
- des demandes répétées de mutation pour quitter certaines équipes, certains lieux ou pour éviter les contacts avec des tiers.

ACTION

Cartographier les postes, les équipes, les lieux et les formes de contact avec des tiers présentant des risques élevés. Croiser les témoignages des travailleuses et des travailleurs avec les registres d'incidents, les enquêtes et les informations sur la sécurité et la santé au travail.

RÉSULTAT ATTENDU

Une vision commune des lieux où les risques se concentrent et des facteurs organisationnels nécessitant une action préventive.

2. ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS TENANT COMPTE DU GENRE

L'évaluation des risques doit être réalisée avec la participation effective des travailleurs et de leurs représentants. Elle doit déterminer qui est exposé et dans quelles conditions, évaluer la probabilité et la gravité des préjudices et déboucher sur des mesures de prévention assorties de responsabilités, de délais et d'un suivi.

Le risque n'est pas neutre du point de vue du genre. L'évaluation doit examiner les différences d'exposition et d'effets pour les femmes, les hommes et les autres groupes de personnes qui travaillent. Pour les facteurs de risques psychosociaux et les interventions visant à réduire le stress, voir **La santé mentale au travail :** un droit fondamental, sections 4.1 et 5.2.1.

Les listes de contrôle et les inspections ne suffisent pas à appréhender les risques psychosociaux. Elles doivent être associées à un dialogue structuré, à des consultations régulières et à des enquêtes périodiques sur les expériences des travailleuses et des travailleurs.

2.1 Questions à poser

- **EXPOSITION :** Qui travaille seul, la nuit ou en contact direct avec le public ? Quels postes sont les plus exposés aux insultes, aux menaces ou aux comportements indésirables ?
- **GENRE ET ÉGALITÉ :** Les femmes et les hommes sont-ils exposés différemment ? Les jeunes, les personnes migrantes, temporaires, externalisées ou d'autres groupes rencontrent-ils des obstacles ou des risques supplémentaires ?
- **ORGANISATION DU TRAVAIL :** Les effectifs, les objectifs, les horaires, la charge de travail ou les pratiques de gestion augmentent-ils la probabilité ou les conséquences de la violence et du harcèlement ?
- **SIGNALEMENT :** Les personnes qui travaillent savent-elles comment signaler les faits ? La procédure est-elle confidentielle, accessible, digne de confiance et disponible dans les langues utilisées par les personnes qui travaillent ?
- **PRÉVENTION :** Quelles protections existent déjà ? Sont-elles utilisées, suivies et réexaminées avec les représentants des personnes qui travaillent ?
- **DONNÉES :** Les incidents sont-ils enregistrés et analysés selon les catégories pertinentes, dans le respect de la confidentialité et de la législation applicable ?

2.2 Exemple de matrice d'action pour l'évaluation des risques

FACTEUR DE RISQUE	QUI EST EXPOSÉ ?	IMPACT SUR LE GENRE/L'ÉGALITÉ	MESURES EXISTANTES	ACTION COMPLÉMENTAIRE	PERSONNE/ STRUCTURE RESPONSABLE	DÉLAI / DATE DE RÉEXAMEN
Travail isolé	Personnel de nettoyage	Principalement des femmes	Contact téléphonique	Mettre en place un système de binôme/ pointage	Comité paritaire de sécurité et santé au travail	30 jours ; réexamen après 3 mois
Clients agressifs	Personnel de première ligne	Surreprésentation des jeunes travailleurs	Soutien informel du responsable	Protocole, réexamen des effectifs et formation	Direction avec la représentation syndicale	60 jours ; réexamen après 6 mois
Harcèlement numérique	Télétravailleurs et travailleurs hybrides	Ciblage potentiel lié au genre	Politique informatique générale	Procédure spécifique de signalement et de réponse	RH et informatique avec le comité paritaire de sécurité et santé au travail	45 jours ; réexamen après 3 mois

OUTIL DE MISE EN ŒUVRE

Utiliser cette matrice lors des inspections, des comités paritaires de sécurité et santé au travail et de la préparation des négociations. Attribuer à chaque mesure convenue une personne responsable et une date de réexamen.

3. RESPONSABILITÉS DES EMPLOYEURS ET VIOLENCE COMMISE PAR DES TIERS

La C190 exige des gouvernements qu'ils veillent à ce que les employeurs prennent des mesures appropriées, correspondant à leur degré de contrôle, pour prévenir la violence et le harcèlement (article 9). La liste ci-dessous associe ces mesures aux orientations de la R206 et aux revendications propres d'UNI ; la source de chaque élément est indiquée entre parenthèses. Les syndicats peuvent l'utiliser pour vérifier que ces mesures existent.

3.1 Responsabilités des employeurs et violence commise par des tiers

Les employeurs devraient :

- adopter et appliquer une politique sur la violence et le harcèlement au travail en consultation avec les personnes qui travaillent et leurs représentants (C190, article 9 a)) ;
- intégrer la violence, le harcèlement et les risques psychosociaux associés dans la gestion de la sécurité et de la santé au travail (C190, article 9 b)), et identifier les dangers et évaluer les risques avec la participation des personnes qui travaillent (C190, article 9 c)) ;
- fournir des informations accessibles et des formations pratiques sur les risques, les droits, les politiques et les procédures (C190, article 9 d)), avec des sessions annuelles de mise à jour et une formation d'accueil obligatoire pour les nouveaux arrivants et leurs responsables (revendication d'UNI) ;
- établir des procédures sûres de signalement et d'enquête et désigner des personnes dûment formées, compétentes et impartiales pour traiter les signalements et les cas sensibles (C190, article 10 b), obligation incombant aux gouvernements ; R206) ;
- prendre des mesures de prévention et de maîtrise, y compris des changements organisationnels lorsque cela est nécessaire (C190, article 9 c)) ;
- protéger les plaignants, les victimes, les témoins et les lanceurs d'alerte contre les représailles (C190, article 10 b), obligation incombant aux gouvernements ; R206) ;
- examiner les incidents, les tendances et l'efficacité des mesures préventives (revendication d'UNI).

3.2 Violence commise par des tiers

La violence commise par des tiers (voir glossaire) doit être incluse dans l'évaluation des risques et la prévention au même titre que tout autre risque professionnel. Les travailleurs des services sont particulièrement exposés en raison du contact avec le public, du travail isolé et des activités fonctionnant 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (voir La santé mentale au travail : un droit fondamental, section 5.1).

Avant un incident, les employeurs devraient :

- identifier les tâches, les horaires et les lieux à haut risque ;
- garantir des effectifs suffisants et des modalités de travail sûres ;
- établir des procédures de communication, d'alerte ou d'escalade ;
- former les personnes qui travaillent et leurs responsables à la prévention et à la réponse.

Pendant un incident, les employeurs devraient :

- permettre aux personnes qui travaillent de demander une aide immédiate ;
- respecter le droit des personnes qui travaillent de se retirer, sans représailles ni autres conséquences indues, d'une situation de travail dont ils ont des motifs raisonnables de penser qu'elle présente un danger grave et imminent pour leur vie, leur santé ou leur sécurité en raison de violence et de harcèlement ; les personnes qui exercent ce droit doivent en informer la direction (C190, article 10 g)) ;
- donner la priorité à la sécurité et à la désescalade ;
- consigner l'incident et conserver les informations pertinentes.

Après un incident, les employeurs devraient :

- fournir un soutien et permettre la représentation syndicale ;
- examiner les facteurs liés au lieu de travail ayant contribué à l'incident ;
- mettre en œuvre des changements correctifs et préventifs.

RÉSULTAT ATTENDU

La violence commise par des tiers n'est plus banalisée comme faisant « partie du travail » et est traitée par les mêmes dispositifs de prévention, de signalement et de réexamen que les autres risques professionnels.

4. CLAUSES TYPES DE CONVENTIONS COLLECTIVES

La C190 peut être appliquée au moyen de conventions collectives (article 12). Les clauses suivantes constituent des points de départ pour la négociation et doivent être adaptées au droit national, aux accords existants et aux risques propres à chaque secteur. Pour d'autres priorités de négociation, notamment concernant la violence fondée sur le genre facilitée par la technologie, voir **Négocier des conventions collectives dans une perspective de genre,** sections 4.6 et 5.6.

1 DROIT À UN MONDE DU TRAVAIL EXEMPT DE VIOLENCE

L'employeur et le syndicat reconnaissent le droit de chaque personne qui travaille à un monde du travail exempt de violence et de harcèlement, y compris de violence et de harcèlement fondés sur le genre.

2 ÉVALUATION DES RISQUES

La violence, le harcèlement et les risques psychosociaux associés doivent être inclus dans les évaluations des risques pour la sécurité et la santé au travail, avec la participation effective des personnes qui travaillent et de leurs représentants.

3 SIGNALEMENT

Les personnes qui travaillent doivent avoir accès à des canaux de signalement sûrs, confidentiels et accessibles et recevoir des informations claires sur les procédures, les délais et le soutien disponible.

4 PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES

Aucune personne qui travaille ne doit subir de licenciement, de discrimination, de désavantage ou de représailles pour avoir signalé des violences ou du harcèlement, soutenu une autre personne qui travaille, témoigné ou participé à une procédure.

5 REPRÉSENTATION SYNDICALE

Les personnes qui travaillent ont le droit d'être représentées et soutenues par un représentant syndical à toutes les étapes du processus de signalement et d'enquête, sous réserve de la législation applicable.

6 FORMATION, INFORMATION ET SENSIBILISATION

Les personnes qui travaillent, les responsables et les représentants concernés doivent recevoir des informations et une formation adaptée sur les risques identifiés, les mesures de prévention, les procédures de signalement ainsi que les droits et responsabilités. La formation sur les politiques et procédures du lieu de travail doit être dispensée régulièrement, au moins une fois par an, et lors de l'accueil des nouvelles personnes qui travaillent et de leurs responsables.

7 VIOLENCE COMMISE PAR DES TIERS

L'employeur doit identifier, évaluer et prévenir la violence et le harcèlement commis par les clients, les patients, les usagers, les prestataires de services ou d'autres tiers.

8 SUIVI ET RÉEXAMEN

L'employeur et le syndicat doivent examiner régulièrement les tendances des incidents, les évaluations des risques et les mesures préventives au sein de la structure paritaire de sécurité et santé au travail ou de dialogue social appropriée.

9 VIOLENCE DOMESTIQUE

Les personnes qui travaillent et qui sont touchées par la violence domestique doivent avoir accès à un congé payé, à des modalités de travail flexibles, à un changement de lieu de travail ou de coordonnées et à une protection contre le licenciement ou les mesures disciplinaires liés à ses effets. Les informations doivent rester confidentielles et la violence domestique doit être prise en compte dans l'évaluation des risques sur le lieu de travail.

5. SIGNALEMENT ET RÉPONSE SÛRS

Chaque lieu de travail devrait disposer de plusieurs moyens sûrs pour signaler la violence ou le harcèlement. Les procédures doivent être accessibles, confidentielles, rapides et transparentes, avec une représentation et un soutien syndicaux disponibles à chaque étape. Un système de signalement ne fonctionne que si les personnes qui travaillent lui font confiance : dans une enquête menée en 2025 auprès de personnes qui travaillent dans le commerce de détail et la restauration rapide en Australie, 53 % des personnes n'ayant jamais signalé un incident pensaient qu'aucune mesure ne serait prise[5] . Les employeurs et les syndicats devraient donc associer les procédures à une éducation, une communication et une formation régulières.

5.1 Procédure recommandée

1. **SIGNALEMENT :** Recevoir le signalement par un canal sûr et accessible.
2. **ÉVALUATION IMMÉDIATE DE LA SÉCURITÉ :** Déterminer si des mesures de protection urgentes sont nécessaires.
3. **ENREGISTREMENT CONFIDENTIEL :** Consigner le signalement en limitant l'accès aux informations aux seules personnes qui doivent en avoir connaissance.
4. **ÉVALUATION/ENQUÊTE :** Appliquer une procédure équitable, impartiale et rapide, conduite par les personnes désignées.
5. **MESURES DE PROTECTION ET DE CORRECTION :** Remédier au préjudice immédiat et aux facteurs professionnels ayant contribué à l'incident.
6. **RÉSULTAT :** Communiquer le résultat et les prochaines étapes aux parties conformément aux règles applicables.
7. **SUIVI ET RÉEXAMEN :** Vérifier l'absence de représailles et de récidive ainsi que l'efficacité des mesures préventives.

[5] Shop, Distributive and Allied Employees Association (SDA), enquête auprès des membres (décembre 2025), citée dans UNI Global Union, Département de l'égalité des chances, Négocier des conventions collectives dans une perspective de genre, section 4.6.

5.2 Garanties minimales

Toute procédure de signalement devrait garantir :

- plusieurs canaux de signalement, dont au moins un extérieur à la hiérarchie directe ;
- la confidentialité et le respect de la vie privée ;
- des canaux accessibles et multilingues lorsque cela est nécessaire ;
- des délais clairs et des informations sur les étapes suivantes ;
- le droit à la représentation et au soutien syndicaux ;
- le respect de la personne concernée, sans culpabilisation ni interrogatoires répétés inutiles, ainsi que des droits procéduraux clairs pour la personne plaignante et la personne mise en cause ;
- des personnes désignées pour recevoir les signalements et coordonner la réponse ;
- la protection contre la victimisation ou les représailles.

RÉSULTAT ATTENDU

Les personnes qui travaillent peuvent signaler les problèmes rapidement et en toute sécurité ; les procédures sont comprises et inspirent confiance ; les signalements débouchent à la fois sur une protection individuelle et sur des actions préventives sur le lieu de travail.

6. PROTECTION, SOUTIEN ET RÔLE DES REPRÉSENTANTS SYNDICAUX

La protection doit préserver la santé, la sécurité et la dignité sans faire peser les conséquences de l'incident sur la personne concernée. Les mesures provisoires ne doivent pas désavantager la personne ayant signalé des violences ou du harcèlement. En cas de risque grave ou immédiat pour la santé ou la sécurité, les mesures de protection ne doivent pas attendre la fin de l'enquête.

6.1 Mesures de protection immédiates

Selon la situation, les mesures de protection peuvent :

- séparer les parties lorsque cela est nécessaire et proportionné ;
- adapter les modalités de contact, le lieu ou les horaires sans désavantager la personne concernée ;
- renforcer les effectifs ou la sécurité en cas de violence commise par des tiers ;
- donner accès à un soutien médical, psychologique ou autre, lorsqu'il est disponible ;
- permettre l'accompagnement syndical et accorder suffisamment de temps pour participer à la procédure ;
- préserver le salaire, le statut, les perspectives de carrière et les autres droits liés à l'emploi.

6.2 Principe de non-représailles

Aucune personne qui travaille ne devrait subir de désavantage pour avoir signalé des violences ou du harcèlement, soutenu une autre personne qui travaille, témoigné, participé à une procédure, soulevé une préoccupation en matière de sécurité et santé au travail ou agi comme représentant syndical.

EXEMPLES DE REPRÉSAILLES : licenciement, réduction du nombre d'heures, changements d'horaires punitifs, exclusion d'une promotion, intimidation, isolement, menaces, évaluation professionnelle négative liée au signalement ou pressions visant à faire retirer une plainte.

6.3 Rôle des représentants syndicaux

Les représentants syndicaux interviennent avant, pendant et après un incident. Leur rôle est de soutenir individuellement les personnes qui travaillent et de tirer parti de chaque cas pour identifier et modifier les facteurs professionnels qui en sont à l'origine.

AVANT UN INCIDENT, LES REPRÉSENTANTS SYNDICAUX :

- participent aux évaluations des risques tenant compte du genre ;
- négocient les politiques et les clauses des conventions collectives ;
- veillent à ce que les personnes qui travaillent sachent comment signaler les faits et où obtenir du soutien ;
- examinent les tendances des incidents tout en respectant la confidentialité.

LORSQU'UN INCIDENT EST SIGNALÉ, LES REPRÉSENTANTS SYNDICAUX :

- apportent un premier soutien confidentiel ;
- expliquent les options disponibles ;
- accompagnent la personne qui travaille aux réunions, à sa demande ;
- demandent des mesures de sécurité immédiates ;
- surveillent l'équité, la rapidité et les garanties contre les représailles.

APRÈS UN INCIDENT, LES REPRÉSENTANTS SYNDICAUX :

- vérifient que les mesures convenues ont été appliquées ;
- identifient les facteurs organisationnels ayant contribué à l'incident ;
- utilisent les enseignements anonymisés pour améliorer la prévention, la formation et la négociation ;
- surveillent les récidives et les représailles.

6.4 La violence domestique et le monde du travail

La violence domestique peut avoir des répercussions sur la sécurité, l'assiduité et les performances d'une personne au travail. L'auteur des violences peut se présenter sur le lieu de travail ou entrer en contact avec elle par le téléphone, la messagerie ou le courrier électronique professionnels. La C190 exige de tout Membre qu'il reconnaisse les effets de la violence domestique et, dans la mesure où cela est raisonnable et pratiquement réalisable, atténue son impact dans le monde du travail (article 10 f)). La R206 énumère des mesures à cet effet (voir la référence rapide).

LES EMPLOYEURS PEUVENT :

- accorder un congé payé aux personnes qui travaillent et qui sont touchées par la violence domestique ;
- convenir d'horaires et de modalités de travail flexibles ;
- modifier le lieu de travail, le numéro de téléphone ou l'adresse électronique de la personne si nécessaire ;
- protéger la personne contre le licenciement ou les mesures disciplinaires liés aux effets de la violence domestique ;
- prendre en compte la violence domestique dans l'évaluation des risques sur le lieu de travail ;
- orienter la personne vers des services de soutien spécialisés ;
- préserver la confidentialité de toutes les informations.

LES REPRÉSENTANTS SYNDICAUX PEUVENT :

- traiter toute révélation avec confidentialité et discrétion ;
- orienter la personne syndiquée vers des services de soutien spécialisés ;
- expliquer à la personne syndiquée ses droits et prestations au titre de la convention collective et de la législation ;
- soutenir la personne syndiquée dans les arrangements avec la direction et dans toute procédure
- disciplinaire liée aux effets de la violence domestique ;
- respecter les décisions de la personne syndiquée[6].

[6] Cet exemple s'appuie sur les travaux de la Shop, Distributive and Allied Employees' Association (SDA), section de Newcastle et du Nord, Australie, Safe at Home, Safe at Work: Your Role as an SDA Delegate or HSR (dépliant).

7. INDICATEURS DE RÉUSSITE

Les syndicats devraient établir une situation de référence, convenir des responsabilités et examiner régulièrement les progrès dans quatre domaines. Chaque domaine présente des exemples d'indicateurs que les syndicats peuvent adapter au lieu de travail et à leurs propres sources de données.

PRÉVENTION

- proportion des évaluations des risques qui incluent la violence, le harcèlement et les risques psychosociaux ;
- nombre de postes à haut risque et de formes d'exposition à des tiers identifiés ;
- proportion des mesures préventives convenues mises en œuvre dans les délais.

SIGNALEMENT ET PROTECTION

- proportion des personnes qui travaillent qui connaissent les canaux de signalement, les protections et les soutiens disponibles ;
- proportion des signalements traités dans les délais convenus ;
- nombre de plaintes pour représailles à la suite d'un signalement ;
- proportion des cas dans lesquels la personne a bénéficié d'une représentation syndicale, lorsqu'elle l'a demandée.

NÉGOCIATION ET POLITIQUES

- nombre de conventions collectives comportant des clauses de prévention, de signalement et de protection ;
- nombre d'examens des incidents et des actions préventives réalisés par les structures paritaires ;
- nombre de mesures tenant compte du genre intégrées aux priorités de négociation.

RÉSULTATS SUR LE LIEU DE TRAVAIL

- évolution des facteurs de risque récurrents par rapport à la situation de référence ;
- évolution de la confiance des personnes qui travaillent dans les procédures par rapport à la situation de référence.

REMARQUE : Le nombre de signalements augmente souvent lorsque les personnes qui travaillent commencent à faire confiance à une procédure. Une hausse peut montrer que la procédure fonctionne ; il convient donc de lire les chiffres de signalement en parallèle avec les enquêtes auprès des personnes qui travaillent et les évaluations des risques.

8. OUTILS DE MISE EN ŒUVRE

8.1 Liste de contrôle de la prévention sur le lieu de travail

Utiliser cette liste lors des réunions syndicales, des comités paritaires de sécurité et santé au travail, de la préparation des négociations ou des inspections des lieux de travail.

- ☐ La violence et le harcèlement sont explicitement inclus dans la politique de sécurité et santé au travail.
- ☐ Les risques psychosociaux sont inclus dans les évaluations des risques tenant compte du genre.
- ☐ Les personnes qui travaillent et les représentants syndicaux participent à l'évaluation des risques et à la prévention.
- ☐ Il existe plusieurs canaux de signalement sûrs et confidentiels.
- ☐ Les canaux de signalement sont accessibles et multilingues lorsque cela est nécessaire.
- ☐ La formation aux politiques et procédures est renouvelée chaque année et intégrée à l'accueil des nouveaux arrivants et responsables.
- ☐ Les personnes désignées pour recevoir les signalements sont formées, compétentes et capables d'agir avec impartialité.
- ☐ Les personnes qui travaillent sont protégés contre les représailles.
- ☐ La violence commise par des tiers est incluse dans les mesures de prévention.
- ☐ Les incidents sont enregistrés et analysés selon le genre et d'autres catégories pertinentes avec des garanties de confidentialité, et les résultats servent à améliorer la prévention.
- ☐ Les conventions collectives ou les politiques du lieu de travail comportent des mesures claires de prévention et de protection.
- ☐ Les mesures préventives ont des responsables, des délais et une date de réexamen.

8.2 Formulaire rapide de signalement d'incident

Champ	Options / espace
Date/heure	
Lieu de travail/site	
Type d'incidentType de préjudice	Physique / psychologique / sexuel / économique / autre
Comment cela s'est-il produit ?	En personne / par des communications numériques ou d'autres communications liées au travail / autre
Qui en est l'auteur ?	Collègue / responsable / tiers / autre
Genre de la personne concernée	Femme / homme / autre (préciser) : _____ _____ / préfère ne pas répondre
Tranche d'âge, statut d'emploi ou autres informations (facultatif)	
Que s'est-il passé ?	
Risque immédiat pour la sécurité ?	
Témoins / autres personnes qui travaillent concernées	
Représentation syndicale demandée ?	
Mesures immédiates / soutien nécessaire	

9. PROCHAINES ÉTAPES : PAR OÙ COMMENCER

Le calendrier suivant aide les syndicats à commencer la mise en œuvre. Les organisations affiliées peuvent l'adapter à leurs capacités et priorités.

DANS UN DÉLAI D'UN MOIS

- examiner cette boîte à outils avec la direction syndicale et les représentants du personnel ;
- identifier les lieux de travail ou les secteurs prioritaires ;
- attribuer la responsabilité de la coordination ;
- recueillir les informations de référence disponibles.

DANS UN DÉLAI DE TROIS MOIS

- réaliser une première évaluation des risques tenant compte du genre ;
- réexaminer les procédures de signalement et de protection contre les représailles et confirmer les responsabilités concernant la réception et le traitement des signalements ;
- identifier les priorités de négociation et les lacunes des politiques ;
- programmer une formation pour les représentants et les négociateurs.

DANS UN DÉLAI DE SIX MOIS

- négocier ou réviser les politiques sur le lieu de travail et les clauses des conventions collectives ;
- établir des indicateurs de suivi et un calendrier de réexamen ;
- rendre compte des progrès aux membres et adapter les mesures si nécessaire.

9.1 Exemple de politique régionale : Europe

Le Parlement européen a adopté un rapport demandant à la Commission européenne de proposer des mesures européennes sur les risques psychosociaux liés au travail. Il demande des obligations pour les employeurs, des évaluations régulières des risques psychosociaux, des politiques contre la violence, le harcèlement, l'intimidation et la discrimination, ainsi que des protocoles de prévention de la violence exercée par des tiers[7].

CONCLUSION

Prévenir la violence et le harcèlement est une mission essentielle des syndicats. Cela renforce le pouvoir des personnes qui travaillent, améliore les conditions de travail et contribue à des lieux de travail sûrs, sains et égalitaires pour toutes et tous.

Le Département de l'égalité des chances d'UNI Global Union a élaboré cette boîte à outils. Elle doit être adaptée au droit national, aux conventions collectives et aux procédures organisationnelles et ne constitue pas un avis juridique.

[7] Parlement européen, « Le Parlement appelle à une meilleure protection de la santé mentale et physique des employés », communiqué de presse, 6 octobre 2026, https://www.europarl.europa.eu/news/en/press-room/20261002IPR47897/parliament-wants-better-protection-of-workers-mental-and-physical-health.


global
union
equal
opportunities