



Organisation  
internationale  
du Travail

## ► Violence et harcèlement au travail: Un guide pratique pour les employeurs



- ▶ **Violence et harcèlement au travail:  
Un guide pratique  
pour les employeurs**

Copyright © Organisation internationale du Travail 2022  
Première publication: 2022



La présente publication est un ouvrage en libre accès distribué sous la licence internationale Creative Commons Attribution 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>). La réutilisation, le partage ou l'adaptation de la publication originale, y compris son intégration dans une œuvre composite, sont autorisés conformément aux termes de ladite licence. Le droit de propriété intellectuelle de l'OIT en ce qui concerne l'œuvre originale doit être clairement indiqué. Les utilisateurs ne sont pas autorisés à reproduire le logo de l'OIT dans le cadre de leurs travaux.

Traductions – Si le présent ouvrage fait l'objet d'une traduction, il doit y figurer, outre la mention de la source de l'ouvrage original, la déclaration de non-responsabilité ci-après: Cette traduction n'a pas été réalisée par le Bureau international du Travail (BIT) et ne doit pas être considérée comme une traduction officielle de ce dernier. Le BIT décline toute responsabilité quant au contenu ou à l'exactitude de cette traduction.

Adaptations – Si le présent ouvrage fait l'objet d'une adaptation, il doit y figurer, outre la mention de la source de l'ouvrage original, la déclaration de non-responsabilité ci-après: Le présent ouvrage est une adaptation d'une publication originale du Bureau international du Travail (BIT). Les idées et opinions exprimées dans cette adaptation n'engagent que son auteur ou ses auteurs et en aucun cas le BIT.

---

*Violence et harcèlement au travail: Un guide pratique pour les employeurs*  
Genève: Bureau international du travail, 2022

ISBN 978-92-2-038068-0 (pdf web)

Également disponible en anglais:

*Violence and harassment at work: A practical guide for employers*, ISBN 978-92-2-037595-2 (pdf web)

et en espagnol:

*Violencia y acoso en el trabajo: Guía práctica para las empresas*, ISBN 978-92-2-038069-7 (pdf web).

---

Les désignations utilisées dans la présente publication, qui sont conformes aux pratiques de l'Organisation des Nations Unies, et les données y figurant n'impliquent, de la part du BIT, aucune prise de position quant au statut juridique de tel ou tel pays, zone ou territoire, ou de ses autorités, ni quant au tracé de ses frontières.

Les articles, études et autres textes signés n'engagent que leurs auteurs, et leur publication ne signifie pas que le Bureau international du Travail souscrit aux opinions qui y sont exprimées.

La mention ou la non-mention de telle ou telle entreprise ou de tel ou tel produit ou procédé commercial n'implique de la part du BIT aucune appréciation favorable ou défavorable.

Pour toute information sur les publications et produits numériques du BIT, consulter le site : [www.ilo.org/publns](http://www.ilo.org/publns).

Cette publication a été réalisée par le Service de production,  
impression et distribution des documents et publications (PRODOC) du BIT.

*Création graphique, conception typographique, mise en pages,  
impression, édition électronique et distribution.*

PRODOC veille à utiliser du papier provenant de forêts gérées  
d'une façon qui est respectueuse de l'environnement et socialement responsable.

Code : MAS-PMSESV

## ► Mode d'utilisation du présent guide

---

Le présent guide a été élaboré par [NOM DE L'ORGANISATION D'ENTREPRISES ET D'EMPLOYEURS] avec le soutien du Bureau des activités pour les employeurs (ACT/EMP), du Service des questions de genre, de l'égalité, de la diversité et de l'inclusion (GEDI) et du Service de l'administration du travail, de l'inspection du travail et de la sécurité et de la santé au travail (LABADMIN/OSH) du Bureau International du Travail (BIT), dans le but de prodiguer, à l'intention des entreprises membres, des conseils pratiques sur la manière d'aborder et de prévenir la violence et le harcèlement dans le monde du travail et d'y répondre.

Le présent guide porte sur les principes généraux applicables en matière de prévention et de prise en charge des actes de violence et de harcèlement au travail, conformément à la Convention (n° 190) de l'OIT sur la violence et le harcèlement au travail et à la Recommandation (n° 206) qui l'accompagne, adoptées en 2019. Il est conçu pour permettre aux entreprises de mieux maîtriser les risques et de réduire autant que possible les effets négatifs de la violence et du harcèlement sur le lieu de travail. On y trouve, entre autres, des indications concernant la notion de violence et de harcèlement dans le monde du travail, des exemples de violence et de harcèlement couramment rencontrés sur les lieux de travail, une présentation du cadre juridique et des responsabilités des employeurs, un exposé des raisons pour lesquelles les employeurs doivent prendre des mesures, une explication de la manière de faire face à la violence et au harcèlement, de les prévenir et d'y répondre, notamment en élaborant et en mettant en œuvre une politique dans ce sens à l'échelle de l'entreprise, ainsi qu'une présentation de la gestion des risques, assortie d'un échange de bonnes pratiques et d'exemples.

Le guide est conçu de manière à faciliter son adaptation aux circonstances de chaque pays et à refléter les lois, politiques et réalités locales. Il est particulièrement utile pour les membres du personnel des ressources humaines, de la sécurité et de la santé au travail (SST), ou des services chargés des relations avec employés et de leur bien-être, qui sont investis de responsabilités liées à la gestion des dangers et des risques et à la protection de la sécurité et de la santé du personnel.

Pour des informations et des orientations supplémentaires, veuillez vous reporter à l'annexe 1, où vous trouverez des listes d'outils, de ressources et de documents d'orientation sélectionnés concernant la violence et le harcèlement dans le monde du travail, notamment deux publications de l'OIT: [La violence et le harcèlement dans le monde du travail: Guide sur la Convention n° 190 et la Recommandation n° 206 \(2021\)](#) et [Des milieux de travail sûrs et sains exempts de violence et de harcèlement \(2020\)](#). Ces publications proposent des orientations complètes sur la Convention n° 190 et la Recommandation n° 206 et sur la manière dont la violence et le harcèlement dans le monde du travail peuvent être pris en charge grâce à des mesures de SST et citent un florilège d'exemples de dispositions légales portant sur la violence et le harcèlement dans les textes législatifs et réglementaires de différents pays, ainsi que des documents d'orientation relatifs à la violence et au harcèlement au travail. Ces deux publications font l'objet de nombreuses références dans le présent guide.



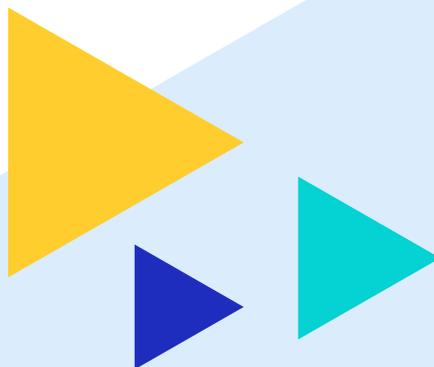
## ► Remerciements

---

Nous remercions M<sup>me</sup> Miaw Tiang Tang d'avoir rédigé le présent guide et pour ses contributions, son expertise et sa collaboration éclairée.

Nous exprimons notre gratitude aux collègues de l'OIT qui ont procédé à une revue par les pairs du guide et apporté leurs contributions techniques. Du côté du Bureau ACTEMP de l'OIT, nous avons pu compter sur l'appui de M. Wade Bromley, de M<sup>me</sup> Maria Victoria Giulietti et de M. Dong-Eung Lee dans le cadre de cet effort. Par ailleurs, M<sup>mes</sup> Chidi King, Valentina Beghini et Emanuela Pozzan du Service GEDI de l'OIT et M<sup>mes</sup> Manal Azzi, Dafne Papandrea et Ana Catalina Ramirez du Service LABADMIN/OSH de l'OIT nous ont également apporté une aide précieuse en révisant le présent guide et en partageant leurs connaissances techniques et leur expertise.

Enfin, M<sup>me</sup> Jae-Hee Chang, Chargée de programme et d'opérations principale du Bureau des activités pour les employeurs de l'OIT, a assuré la coordination et l'élaboration du présent guide.



## ► Avant-propos du Président

---

La violence et le harcèlement dans le monde du travail restent un défi sérieux et inacceptable auquel sont exposées un nombre trop élevé de personnes. Il revient donc à l'ensemble des employeurs **de/de la/du [NOM DU PAYS]** de s'unir pour les éradiquer. La violence et le harcèlement sont des situations dans lesquelles des employés, employeurs et autres personnes font l'objet de menaces, d'intimidations, d'attaques ou d'agressions sur leur lieu de travail. Toute forme de violence et de harcèlement remet en cause la sécurité, la santé et le bien-être de tous et est susceptible d'entraîner des préjudices physiques et mentaux. En tant qu'employeurs, nous avons non seulement un devoir de diligence envers la main-d'œuvre, mais également un intérêt direct à créer un univers de travail exempt de violence et de harcèlement, car la productivité, la réputation et les performances globales de notre entreprise peuvent s'en ressentir négativement si nous n'y remédions pas.

Même si la violence et le harcèlement varient d'un lieu de travail et d'un secteur à l'autre en ce qui concerne leur fréquence, leur intensité et leur sévérité, ces phénomènes ne nous sont que trop familiers **à/au/en [NOM DU PAYS]**. Pendant la pandémie de coronavirus (COVID-19), nous avons été confrontés à un risque accru de violence et de harcèlement au sein de notre société et sur nos lieux de travail, et certains secteurs, professions et régimes de travail y ont été davantage exposés. Cette crise nous a rappelé d'une manière particulièrement sévère qu'en tant qu'employeurs nous devons veiller à ce que le bien-être de notre personnel soit au centre de nos préoccupations et constitue notre priorité. Le moment est venu pour nous de nous engager à nouveau, à travers nos pratiques opérationnelles, à rendre nos lieux de travail plus inclusifs et à créer des conditions de travail dans lesquelles les individus peuvent donner le meilleur d'eux-mêmes.

**[NOM DE L'ORGANISATION D'ENTREPRISES ET D'EMPLOYEURS, OE]** est la principale organisation patronale **de/de la/du [NOM DU PAYS]** et s'exprime au nom de **[NOMBRE D'ENTREPRISES MEMBRES]**. Notre mission est d'aider les entreprises à bâtir une société plus prospère. Nous refusons la violence et le harcèlement quelle qu'en soit la forme, directe ou indirecte, et nous exhortons toutes les entreprises à adopter et à mettre en œuvre des politiques et mesures de tolérance zéro concernant ces deux fléaux afin de garantir un lieu de travail où le respect est de rigueur. Le présent guide est conçu dans le cadre des efforts que nous menons pour aider les membres de notre organisation à identifier, prévenir et prendre en charge les comportements inappropriés susceptibles d'être préjudiciables aux travailleurs comme aux entreprises. Il propose des orientations pratiques pouvant être adaptées aux exigences particulières de chaque lieu de travail. **[NOM DE L'OE]** continuera à fournir à ses membres des renseignements, des conseils et de l'assistance technique en vue de garantir des lieux de travail exempts de toute forme de violence et de harcèlement.

**[NOM DE L'OE]** est partie prenante à l'adoption, en 2019, de la Convention (n° 190) et de la Recommandation (n° 206) de l'OIT sur la violence et le harcèlement<sup>1</sup>. La Convention n° 190 impose aux gouvernements l'obligation d'élaborer des lois nationales interdisant la violence et le harcèlement dans le monde du travail. Par ailleurs, elle impose aux employeurs l'obligation de prendre des mesures proactives de prévention de la violence et du harcèlement. Aux niveaux national et international, **[NOM DE L'OE]** poursuivra son engagement à remédier aux cultures négatives là où elles existent et à s'ériger en championne de la promotion de lieux de travail empreints de respect et inclusifs.

Pour finir, je voudrais exprimer ma gratitude à l'OIT pour son assistance technique dans l'élaboration du présent guide.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma respectueuse considération,

**[NOM DU PRÉSIDENT/DU SECRÉTAIRE GÉNÉRAL].**

**[NOM DE L'ORGANISATION D'ENTREPRISES ET D'EMPLOYEURS].**

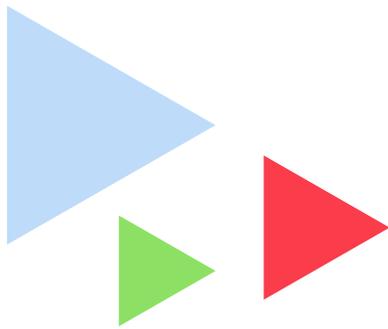
---

<sup>1</sup> Cette phrase peut éventuellement être modifiée par l'OE qui adaptera le guide à son contexte, car certaines d'entre elles ont voté contre la Convention n° 190 et de la Recommandation n° 206 ou se sont abstenues. Voir le résultat final du vote sur l'adoption de la [Convention n° 190](#) et de la [Recommandation n° 206](#).

## ► Abréviations et acronymes

---

COVID-19	Maladie à coronavirus
OE	Organisations d'entreprises et d'employeurs
ESG	Environnement, société et gouvernance
IFC	Société financière internationale
OIT	Organisation internationale du Travail
OSH	Sécurité et santé au travail



## ► Table des matières

<b>Mode d'utilisation du présent guide .....</b>	<b>3</b>
Remerciements .....	4
<b>Avant-propos du Président .....</b>	<b>5</b>
Abréviations et acronymes .....	6
<b>Introduction .....</b>	<b>10</b>
<b>Chapitre 1: Violence et harcèlement au travail: de quoi s'agit-il? .....</b>	<b>11</b>
1.1 Manifestations et exemples de violence et de harcèlement et comment ces phénomènes sont susceptibles de se produire .....	13
1.2 La violence domestique et son impact sur le monde du travail .....	15
1.3 Qu'est-ce qui n'est pas considéré comme relevant de la violence et du harcèlement au travail? .....	17
<b>Chapitre 2: Arguments économiques en faveur de la prise en charge et de la prévention de la violence et du harcèlement au travail .....</b>	<b>18</b>
2.1 La violence et le harcèlement au travail: le point de vue des employeurs.....	18
2.2 Pourquoi les employeurs doivent-ils prendre des mesures contre la violence et le harcèlement au travail? .....	19
<b>Chapitre 3: Le cadre juridique et les responsabilités des employeurs dans la prévention de la violence et du harcèlement .....</b>	<b>24</b>
3.1 Convention (n° 190) sur la violence et le harcèlement de 2019.....	24
3.2 Responsabilités des employeurs en matière de prévention de la violence et du harcèlement au travail.....	25
<b>Chapitre 4: Mesures et bonnes pratiques adoptées par les employeurs pour combattre et prévenir la violence et le harcèlement au travail .....</b>	<b>28</b>
4.1 Engagement et déclaration des employeurs.....	29
4.2 Élaboration d'une politique d'entreprise sur la violence et le harcèlement au travail .....	30
4.3 Mise en œuvre de la politique.....	31
4.4 Gestion, évaluation et atténuation des risques.....	34
4.5 Procédures de plainte et de signalement.....	41
4.6 Devoir de collaboration des travailleurs et de leurs représentants.....	49
<b>Chapitre 5: Rôle des organisations d'entreprises et d'employeurs dans la prévention et l'élimination de la violence et du harcèlement au travail .....</b>	<b>50</b>
5.1 Prestations d'informations et de conseils .....	51
5.2 Sensibilisation et formation .....	51
5.3 Promotion des bonnes pratiques et du respect des lois et règlements .....	52
5.4 Conseil et représentation juridique.....	53
5.5 Influence sur les politiques .....	53
5.6 Dialogue social .....	54



Références .....	55
Annexe 1: Sélection d'outils, de ressources et de documents d'orientation relatifs à la violence et au harcèlement dans le monde du travail.....	57
Annexe 2: Liste des normes internationales du travail portant sur la protection des travailleurs contre les situations de violence et de harcèlement potentiels .....	60
Annexe 3: Modèle de politique d'entreprise relative à la violence et au harcèlement .....	63

## Liste des encadrés

<b>Encadré 1.</b> Exemples de violence et de harcèlement définis dans les législations nationales .....	12
<b>Encadré 2.</b> Élargissement de la définition de la notion de lieu de travail en Australie pour inclure les endroits ou situations susceptibles d'être le théâtre de violence et de harcèlement .....	13
<b>Encadré 3.</b> Exemples de situations de violence et de harcèlement survenant couramment sur le lieu de travail .....	14
<b>Encadré 4.</b> Changement dans la perception de la violence domestique par les employeurs .....	15
<b>Encadré 5.</b> Dispositions des législations nationales du travail et de l'emploi relatives à la violence domestique dans le monde du travail .....	16
<b>Encadré 6.</b> Exemples de gestion raisonnable .....	17
<b>Encadré 7.</b> Lois ou règlements nationaux imposant aux employeurs l'obligation de protéger les employés et d'interdire la violence et le harcèlement au travail.....	20
<b>Encadré 8.</b> Exemples de lois et règlements liés au travail interdisant la violence et le harcèlement .....	25
<b>Encadré 9.</b> Convention No. 190, article 9 sur les responsabilités des employeurs.....	26
<b>Encadré 10.</b> Exemples de responsabilités imputables aux employeurs concernant la violence et le harcèlement prévues par les législations et règlements nationaux .....	27
<b>Encadré 11.</b> Exemples de textes législatifs et réglementaires nationaux obligeant les employeurs à établir des politiques de lutte contre la violence et le harcèlement sur le lieu de travail .....	28
<b>Encadré 12.</b> Exemples de déclarations d'entreprises contre la violence et le harcèlement au travail .....	29
<b>Encadré 13.</b> Éléments à prendre en considération lors de l'élaboration d'une politique d'entreprise sur la violence et le harcèlement.....	30
<b>Encadré 14.</b> Exemples de règlements relatifs à la responsabilité des employeurs en matière de formation sur la violence et le harcèlement .....	31
<b>Encadré 15.</b> Exemples de codes de conduite pour les fournisseurs, abordant notamment la lutte contre la discrimination et le harcèlement .....	33
<b>Encadré 16.</b> Évaluation obligatoire des risques de violence et de harcèlement: L'exemple de la France .....	34
<b>Encadré 17.</b> Risques courants donnant lieu à la violence et au harcèlement au travail .....	35
<b>Encadré 18.</b> Exemples de mesures préventives pour les conducteurs de véhicules de transport public contre le risque de violence et de harcèlement perpétrés par des tiers .....	40
<b>Encadré 19.</b> Exemples de procédures de signalement de cas de violence et de harcèlement dans les législations ou lignes directrices nationales .....	41
<b>Encadré 20.</b> Une procédure de recours clairement définie dans le cadre des efforts déployés par l'entreprise pour créer un lieu de travail sûr: Les exemples de HBL Pakistan et de l'Indonésie .....	42



<b>Encadré 21.</b> Exemples de législation imposant le respect de la confidentialité aux employeurs en cas de plainte .....	44
<b>Encadré 22.</b> Exemples de lois et règlements protégeant contre les représailles .....	45
<b>Encadré 23.</b> Services de prise en charge de la violence basée sur le genre fournis par l'entreprise: Le cas de la Bioparques de Occidente Agribusiness and Forestry (Mexique).....	46
<b>Encadré 24.</b> Exemples de textes législatifs et réglementaires prévoyant des services de soutien et des voies de recours pour les victimes de violence et de harcèlement .....	46
<b>Encadré 25.</b> Exemples de législation ou de règlements obligeant les employeurs à prendre des mesures contre la violence et le harcèlement .....	47
<b>Encadré 26.</b> Exemples de textes législatifs et de politiques interdisant aux travailleurs de commettre des actes de violence et de harcèlement .....	49
<b>Encadré 27.</b> Exemples d'actions menées par les OE pour prévenir la violence et le harcèlement .....	52
<b>Encadré 28.</b> Plaidoyer de la Confédération des employeurs des Philippines en faveur de la Convention n° 190 .....	53
<b>Encadré 29.</b> Exemples de conventions collectives traitant de la question de la violence et du harcèlement dans le monde du travail .....	54

## Liste des tableaux

<b>Tableau 1:</b> Exemples de questions posées dans le cadre d'une enquête sur le risque de violence et de harcèlement.....	38
<b>Tableau 2.</b> Bonnes pratiques en matière de prise en charge de la violence et du harcèlement au travail .....	48

## ► Introduction

---

La violence et le harcèlement dans le monde du travail constituent un défi persistant et non négligeable pour les entreprises du monde entier. Le fait de ne pas reconnaître et prévenir les conduites inappropriées et les comportements illégaux sur le lieu de travail, et de ne pas y remédier, crée une méfiance à l'échelle de l'organisation, sape le moral des employés et finit par nuire aux performances de l'entreprise. Ces dernières années, la société a pris davantage conscience de la prévalence des comportements et des pratiques inacceptables et un débat public à ce sujet a été engagé, soulignant ainsi l'importance, pour les entreprises, de s'attaquer de manière proactive à la violence et au harcèlement au travail et de réévaluer l'adéquation et la pertinence des politiques et des pratiques sur le lieu de travail.

N'importe quel individu ou lieu de travail peut se voir confronté à des menaces ou à des comportements et pratiques inacceptables, quels que soient le lieu où il se trouve, le nombre d'employés, le secteur d'activité ou le type d'entreprise concerné. La violence et le harcèlement, qu'ils soient de nature physique, psychologique, sexuelle ou psychosociale, créent un risque pour la sécurité et la santé des personnes au travail et imposent une série de coûts pour les employés, les entreprises, les pouvoirs publics et la société. Parmi ces coûts figurent la perte de productivité, une rotation accrue de la main-d'œuvre, une hausse du taux d'absentéisme, ainsi qu'une dépense de temps et d'argent dans des prestations de services de santé, le traitement des plaintes et des enquêtes, et, surtout, une perte de bien-être chez les victimes. Compte tenu de la nature complexe et de la multiplicité des effets de la violence et du harcèlement sur la main-d'œuvre, il est difficile de quantifier les coûts en termes monétaires. Cependant, l'enjeu principal de la question ne fait aucun doute: la violence et le harcèlement réduisent considérablement la capacité des entreprises à optimiser pleinement leurs réserves de talents.

**L'OE doit insérer des exemples de violence et de harcèlement perpétrés dans son pays d'implantation.**

L'adoption de la Convention (n° 190) de l'OIT sur la violence et le harcèlement de 2019, entrée en vigueur depuis le 25 juin 2021, inscrit clairement dans la législation internationale le droit de chacun à un univers de travail exempt de violence et de harcèlement, et précise l'obligation qui s'impose à l'Etat de respecter, de promouvoir et de faire respecter ce droit. La Convention n° 190 et la Recommandation n° 206 qui l'accompagne énoncent les principes de base que les pays doivent appliquer et regroupent au sein d'un même instrument le respect des principes d'égalité et de non-discrimination, avec l'obligation de garantir la sécurité et la santé au travail. De ce fait, elles prévoient un régime de protection personnelle étendu. Si certains pays ont intégré des dispositions relatives à la violence et au harcèlement dans leur législation du travail, l'adoption de la Convention n° 190 et de la Recommandation n° 206 par les Etats et les représentants des employeurs et des travailleurs a conforté l'engagement des acteurs du monde du travail à mettre en place des lois et des mesures politiques complètes pour façonner un avenir du travail fondé sur la dignité et le respect de tous.

Alors que l'Etat consulte [NOM DE L'OE], les organisations de travailleurs représentatives et les autorités compétentes au sujet de la ratification éventuelle de la Convention n° 190, les employeurs peuvent déjà prendre des mesures visant à renforcer leurs politiques et pratiques en vue d'éliminer la violence et le harcèlement et de remplir leur devoir de diligence envers les travailleurs<sup>2</sup>.

**L'OE doit insérer une brève description de l'état d'avancement du processus de ratification de la Convention n° 190 ou des informations sur la consultation ou les consultations menées avec les pouvoirs publics, les organisations de travailleurs et d'autres parties prenantes.**

---

<sup>2</sup> Cette phrase doit être modifiée en fonction de l'état d'avancement du processus de ratification de la Convention n° 190 dans le pays d'implantation de l'OE. En septembre 2022, la Convention n° 190 avait déjà été ratifiée par 20 pays: Albanie, Antigua-et-Barbuda, Argentine, République centrafricaine, Equateur, El Salvador, Espagne, Fidji, Grèce, Italie, Maurice, Mexique, Namibie, Pérou, Saint-Marin, Somalie, Afrique du Sud, Royaume-Uni, Uruguay.

## ► Chapitre 1: Violence et harcèlement au travail: de quoi s'agit-il?

---

Le Convention n° 190 définit au sens large la violence et le harcèlement en ces termes:

«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.»

Cette définition s'applique à toutes les formes de violence et de harcèlement – verbales, physiques, sociales ou psychologiques – y compris les violences et le harcèlement fondés sur le genre, indépendamment de l'intention qui les motive et de leur origine. Elle met l'accent sur le caractère inacceptable de ces comportements, pratiques ou menaces, et sur leurs répercussions sur les victimes.

La Convention vise les cas de violence et de harcèlement perpétrés à tout moment et en tout lieu, dans toutes les circonstances liées au travail, y compris dans les bureaux, dans les foyers, sur les places publiques, dans les logements fournis par les employeurs, durant les repas ou les pauses, lors d'événements sociaux, en ligne et durant le trajet entre le domicile et le lieu de travail. Elle vise également l'économie formelle et informelle, les secteurs public et privé, ainsi que tout travailleur et toute personne exerçant une activité professionnelle – que cette activité soit régie ou non par un contrat – dont notamment les demandeurs d'emploi, les travailleurs bénévoles, les stagiaires, les apprentis et les personnes exerçant l'autorité, les fonctions et les responsabilités d'un employeur.

Les législations nationales existantes relatives à la violence et au harcèlement varient en fonction de l'environnement réglementaire, tandis que celles afférentes à la violence et au harcèlement au travail reprennent certains aspects de la Convention n° 190. Différents termes sont utilisés d'une juridiction à l'autre, reflétant les différents contextes et pratiques des différents pays. Les termes les plus courants sont «violence», «harcèlement», «intimidation», «harcèlement moral collectif», «agression» et «comportement abusif».

► **Encadré 1. Exemples de violence et de harcèlement définis dans les législations nationales**

Au **Canada**, «harcèlement et violence» s'entendent de «tout acte, comportement ou propos, notamment de nature sexuelle, qui pourrait vraisemblablement offenser ou humilier un employé ou lui causer toute autre blessure ou maladie, physique ou psychologique, y compris tout acte, comportement ou propos réglementaire». (Code du travail canadien (en sa version modifiée en 2018), paragraphe 122(1)).

En **République de Corée**, le «harcèlement au travail» désigne «un agissement d'un employeur (ou chef d'entreprise) ou d'un employé (ou travailleur) qui cause une souffrance physique ou mentale ou qui dégrade l'environnement de travail d'un autre employé/travailleur en tirant avantage de son statut ou de leur relation de travail au-delà du cadre du travail». (Loi sur les normes du travail (en sa version modifiée en 2018), art. 76(2)).

Au **Mexique**, le terme «violence au travail» s'entend des «actes de harcèlement, d'intimidation ou mauvais traitements à l'égard des travailleurs qui peuvent nuire à leur intégrité ou à leur santé» (norme officielle mexicaine NOM-035-STPS-2018 portant sur la détermination, l'analyse et la prévention des facteurs de risques psychosociaux au travail, art. 4.12).

En **Irlande**, selon le Code de pratiques sur l'intimidation au travail, le harcèlement psychologique sur le lieu de travail peut concerner des personnes dans des situations professionnelles très différentes et à tous les niveaux:

- un responsable/superviseur à l'égard d'un salarié;
- un salarié à l'égard d'un superviseur/responsable;
- un salarié à l'égard d'un autre salarié (ou un groupe à l'égard d'un autre groupe);
- un client/superviseur/responsable à l'égard d'un contact professionnel;
- un client/usager à l'égard d'un salarié.

Source: OIT 2021a.

**L'OE doit insérer** les définitions relatives à la violence et au harcèlement inscrites dans la législation nationale, le cas échéant.

Certains pays ont récemment entrepris une réforme de leur législation en vue d'élargir la définition et la portée du terme afin de préciser les différents lieux ou situations où la violence et le harcèlement au travail peuvent se produire au-delà du lieu de travail physique traditionnel.

► **Encadré 2. Élargissement de la définition de la notion de lieu de travail en Australie pour inclure les endroits ou situations susceptibles d'être le théâtre de violence et de harcèlement**

Safe Work Australia a publié des documents d'orientation sur le harcèlement sexuel, la violence sur le lieu de travail et les agressions afin d'aider les employeurs à faire en sorte que le lieu de travail soit exempt de harcèlement sexuel, de violence et d'agression. Ce guide rappelle que, en vertu des lois relatives à la SST, un lieu de travail est un lieu dans lequel est effectué un travail pour une entreprise ou un établissement, ce qui comprend tout lieu où un travailleur se rend ou est susceptible de se trouver pendant son travail. Dans le guide sur le harcèlement sexuel, il est également dit que le harcèlement sexuel peut s'exercer :

- sur le lieu de travail habituel du travailleur;
- quand un employé travaille à distance, y compris si le lieu de travail de la personne est son domicile;
- dans un lieu où le travailleur effectue son travail (endroit différent de l'endroit habituel), par exemple au domicile d'un client ou au domicile ou au travail d'un sous-traitant;
- là où le travailleur effectue des activités liées au travail telles que des conférences, formations, déplacements professionnels, événements d'entreprise liés au travail ou activité sociale telle qu'une fête de Noël;
- par téléphone, courriel ou en ligne, par exemple via des plateformes de médias sociaux.

Sources: *Safe Work Australia 2021a; Safe Work Australia 2021b.*

## 1.1 Manifestations et exemples de violence et de harcèlement et comment ces phénomènes sont susceptibles de se produire

La violence et le harcèlement au travail désignent un large éventail d'actions et de comportements inacceptables<sup>3</sup> et indésirables motivés par la volonté de causer un préjudice à un individu et de créer un environnement hostile, entraînant de telles conséquences ou susceptibles de le faire. Ces comportements ou agissements préjudiciables:

- peuvent être de nature physique, psychologique ou sexuelle;
- peuvent se manifester de manière verbale, écrite ou en ligne (à l'aide des technologies de l'information et de la communication notamment par les médias électroniques ou sociaux);
- peuvent être des incidents ponctuels ou répétés;
- peuvent englober des comportements allant de cas anodins de manque de respect à des actes graves d'agression physique, psychologique ou sexuelle, susceptibles de constituer une infraction pénale;
- peuvent survenir entre des collègues, entre des supérieurs hiérarchiques et leurs subordonnés ou impliquer des tiers, notamment des clients, des patients ou des membres du public.

3 La notion d'inacceptabilité est définie selon des critères tant subjectifs qu'objectifs.

### ► Encadré 3. Exemples de situations de violence et de harcèlement survenant couramment sur le lieu de travail

La **violence physique** s'entend d'agressions telles que le fait de pousser, d'empoigner, de bousculer, de faire trébucher, de gifler, de mordre, de griffer, de frapper, de donner des coups de pied à quelqu'un ou de lui lancer un objet.

**Les actes de violence et de harcèlement psychologiques** comprennent notamment:

- le harcèlement, les comportements d'intimidation ou de harcèlement moral collectif comme le fait de crier sur une personne, de l'humilier, de la menacer, de la mettre à l'écart et de lui causer des dommages psychologiques, de l'insulter, de lui faire des remarques blessantes, d'utiliser un langage offensant ou toute forme de violence verbale à son égard;
- les moqueries à l'égard d'un subordonné ou d'un collègue, notamment en rapport avec sa famille, son orientation sexuelle, son identité de genre, sa race ou sa culture, son éducation ou le contexte économique dont il est issu;
- les commentaires désobligeants ou railleries touchant au handicap d'une personne, les procédures harassantes de contrôle des performances, la microgestion et l'attribution excessive d'erreurs fondées sur des stéréotypes négatifs au sujet des compétences et de la productivité d'une personne handicapée;
- le fait fixer des objectifs et des délais irréalisables ou des tâches inutiles qui n'ont rien à voir avec les fonctions exercées;
- la modification délibérée des horaires ou des plannings de travail en vue d'incommoder certains travailleurs;
- la rétention délibérée d'informations essentielles à l'exécution efficace d'un travail;
- le fait d'éviter, d'exclure ou de marginaliser un subordonné ou un collègue en le mettant à l'écart ou en l'empêchant de travailler avec d'autres personnes ou de participer à des activités liées à ses fonctions.

**La violence et le harcèlement sexuels** s'entendent des actes suivants:

- l'agression sexuelle, le viol, l'attentat à la pudeur, la traque furtive ou la communication obscène;
- les contacts physiques indésirables, notamment les tapotements, pincements, chatouilles, caresses, baisers, étreintes, attouchements, frottements, le fait de bloquer le passage à une personne ou tout autre contact inapproprié;
- le fait de poser des questions indiscrètes sur la vie privée ou le corps d'un employé;
- les commentaires ou blagues insultants sur l'identité de genre ou l'orientation sexuelle d'une personne;
- le fait de solliciter, de manière répétée, des rendez-vous galants, même après avoir été éconduit;
- le fait de solliciter une faveur sexuelle en échange d'une promesse d'emploi ou de promotion;
- le partage ou l'affichage de photographies, de vidéos, d'économiseurs d'écran ou d'affiches à caractère sexuel;
- l'envoi de courriers électroniques ou de SMS sexuellement explicites.

La violence et le harcèlement fondés sur la discrimination désignent tout acte ou comportement dirigé contre des personnes et motivé par leurs attributs personnels spécifiques, tels que la race, le pays d'origine, un handicap, le sexe ou le genre, l'âge ou l'état de santé (par exemple: infection par le VIH ou la maladie à coronavirus (COVID-19), grossesse). La violence et le harcèlement fondés sur la discrimination, qui incluent la violence basée sur le genre, peuvent prendre de nombreuses formes et être ancrées dans des normes sociales préjudiciables fondées sur des stéréotypes sexuels ou raciaux, ou sur des attitudes négatives ou une stigmatisation liée à un handicap, à la couleur de peau ou à l'apparence d'un travailleur.

Quelle que soit leur motivation, les conduites ou comportements inacceptables, qu'ils soient de nature physique, psychologique ou sexuelle, peuvent être dommageables pour la santé physique et mentale de la victime, de ses collègues, des membres de sa famille et des témoins des abus, et peuvent se traduire par un préjudice physique, sexuel, psychologique ou économique (OIT 2021a, p. 98).

De tels comportements peuvent être attribuables à des personnes de l'intérieur et de l'extérieur de l'entreprise.

- Violence et harcèlement d'origine interne: par des collègues de travail, des superviseurs ou des responsables.
- Violence et harcèlement d'origine externe: par des clients, des patients ou des membres du public.

## 1.2 La violence domestique et son impact sur le monde du travail

La violence domestique est une question d'ordre sociétal et économique complexe. Elle peut être définie comme l'ensemble des actes de violence physique, sexuelle, psychologique ou économique survenant au sein d'une famille ou d'un ménage. Même s'il s'agit d'une question relevant de la vie privée qui n'est généralement pas liée à des activités professionnelles<sup>4</sup> ou à des questions sur lesquelles les employeurs ont prise, elle peut néanmoins avoir un impact négatif sur la sécurité, la santé et la productivité non seulement de la victime, mais également de l'ensemble de la main-d'œuvre. Ainsi, la productivité de la victime peut s'en ressentir et elle peut avoir besoin de s'absenter plus fréquemment. Par ailleurs, les victimes peuvent ressentir du stress, de l'anxiété et de la peur, et adopter sur le lieu de travail des comportements potentiellement inacceptables, notamment des stratégies d'adaptation impropres, pour faire face aux abus subis hors du cadre professionnel. Il en est ainsi en particulier lorsque l'agresseur profère des menaces, intimide la victime ou se livre à des actes de violence à son encontre au moment où celle-ci exerce son activité professionnelle, créant ainsi un risque pour les collègues de travail de la victime. Par ailleurs, en cas de chevauchement entre le cadre domestique et le cadre professionnel, la violence domestique peut naître d'activités liées au travail ou être exacerbée par celles-ci. Pour cette raison, elle constitue un risque encore plus important pour certaines catégories de travailleurs, comme les employés de maison, les personnes travaillant depuis leur domicile ou les travailleurs familiaux contribuant à l'entreprise familiale, dont beaucoup sont des femmes et travaillent dans le secteur informel (OIT 2021b).

### ► Encadré 4. Changement dans la perception de la violence domestique par les employeurs

Par le passé, les employeurs estimaient que les violences domestiques étaient avant tout une question d'ordre privé et non professionnel. La pandémie de coronavirus (COVID-19) et les mesures restrictives de confinement imposées dans de nombreux pays ont rendu nécessaire le travail à domicile, obligeant ainsi les employeurs à reconsidérer leur point de vue. Lorsque le domicile devient le lieu de travail, comme ce fut le cas pour de nombreux travailleurs pendant la pandémie, les obligations et les responsabilités des employeurs peuvent être étendues à la mise en place de mesures de prévention et d'intervention en cas de violence domestique. En fonction des ressources à leur disposition, les employeurs peuvent également proposer aux employés des programmes d'assistance comprenant des services confidentiels de conseil ou d'orientation.

Source: OIT, 2021, *Comment la pandémie de COVID-19 change les entreprises: Analyse de la littérature*.

4 En cas de chevauchement du cadre domestique et du cadre professionnel, comme dans le cas des entreprises familiales ou des travailleurs familiaux, la violence domestique peut naître d'activités liées au travail ou être exacerbée par celles-ci.

Au cours de ces dernières années, les effets de la violence domestique sur le bien-être et la productivité des travailleurs ont de plus en plus retenu l'attention dans les législations du travail ou les conventions collectives de nombreux pays. Ainsi, les autorités d'un nombre croissant de pays ont introduit des congés, rémunérés ou non, pour les travailleurs victimes de violences domestiques. Certains pays envisagent l'obligation, pour les employeurs, de prendre des mesures préventives en vue de protéger les employés ou les autres travailleurs, ou inscrivent la violence domestique dans le cadre de la gestion de la sécurité et de la santé au travail (SST) (OIT 2021b, p. 15).

► **Encadré 5. Dispositions des législations nationales du travail et de l'emploi relatives à la violence domestique dans le monde du travail**

Aux termes de l'article 3(b) de 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), la violence domestique s'entend de «tous les actes de violence physique, sexuelle, psychologique ou économique qui se produisent au sein de la famille ou du foyer ou entre des anciens ou actuels conjoints ou partenaires, indépendamment du fait que l'auteur de la violence partage ou a partagé le même domicile que la victime».

En **Nouvelle-Zélande**, la loi de 2018 sur la violence domestique (protection des victimes) octroie aux salariés touchés par la violence domestique le droit de:

- a. prendre au moins dix jours de congé rémunéré pour violence domestique;
- b. demander des modalités de travail flexibles de courte durée (pendant deux mois maximum);
- c. ne pas être traités de manière préjudiciable sur le lieu de travail parce qu'ils subiraient la violence domestique.

Au **Pérou**, la loi de 2019 sur «la prévention, la répression et l'éradication de la violence à l'égard des femmes dans la sphère publique et privée, ainsi que de la violence à l'égard des membres de la famille», dispose, en son article 11, que, lorsque la victime est un employé, les droits suivants doivent lui être garantis:

- a. la protection contre le licenciement pour des causes liées à des actes de violence de cette nature;
- b. le changement de lieu de travail sans porter préjudice à ses leurs conditions de travail et d'emploi;
- c. cinq jours d'absence justifiée;
- d. la suspension de la relation de travail;
- e. le droit de retrouver le même poste ou un poste similaire.

Sources: OIT, s.d., *L'impact de la violence domestique sur le monde du travail*; OIT 2021a.

**L'OE doit insérer** des dispositions relatives à la violence domestique dans la législation nationale du travail et de l'emploi, le cas échéant.

### 1.3 Qu'est-ce qui n'est pas considéré comme relevant de la violence et du harcèlement au travail?

Les décisions quotidiennes de gestion, les commentaires et orientations légitimes concernant les attributions professionnelles, ainsi que les commentaires négatifs des cadres et des superviseurs sur les performances ou la conduite liées au travail, la mise en œuvre de la politique de l'entreprise ou les mesures disciplinaires prises ne sont pas considérés comme relevant du harcèlement, même s'ils induisent parfois des conséquences désagréables. Les décisions de gestion doivent être prises de manière objective et raisonnable et non abusive (Saskatchewan 2022).

#### ► Encadré 6. Exemples de gestion raisonnable

- Fixer des objectifs, normes et délais de performance raisonnables.
- Répartir et planifier les charges de travail.
- Modifier les attributions et tâches professionnelles.
- Décider de ne pas sélectionner un employé en vue de lui accorder une promotion, en suivant une procédure équitable et documentée.
- Informer un employé de ses performances professionnelles insatisfaisantes et prendre des mesures disciplinaires.
- Informer un employé d'un comportement inapproprié.
- Mettre en œuvre des changements d'organisation ou des mesures de restructuration.
- Tout autre exercice raisonnable et conforme à la loi d'une fonction de direction.

Source: [www.ccohs.ca/oshanswers/psychosocial/bullying.html](http://www.ccohs.ca/oshanswers/psychosocial/bullying.html).

Les interactions courtoises, mutuellement respectueuses, consensuelles et non coercitives, appropriées sur le lieu de travail, acceptables et bien accueillies par les deux parties ne sont pas considérées comme une forme de violence ou de harcèlement. Au nombre des autres situations qui ne constituent pas des cas de violence et de harcèlement figurent les contacts physiques nécessaires à l'exécution du travail selon les normes reconnues, ou des désaccords au travail qui ne sont pas fondés sur des considérations relatives à la race, au genre, à l'âge, à l'origine ethnique, à la religion, à la sexualité ou à d'autres caractéristiques personnelles. Les différences culturelles peuvent parfois entraîner des malentendus sans constituer pour autant une forme de violence ou de harcèlement. Par ailleurs, le stress lié au travail ne relève pas en soi du harcèlement, mais l'accumulation de facteurs de risque psychosociaux peut accroître le risque de violence et de harcèlement.

## ► Chapitre 2: Arguments économiques en faveur de la prise en charge et de la prévention de la violence et du harcèlement au travail

---

### 2.1 La violence et le harcèlement au travail: le point de vue des employeurs

La violence et le harcèlement au travail sont inacceptables et peuvent s'assimiler à une violation des droits humains. Les employeurs sont généralement favorables à un monde du travail exempt de toute forme de violence et de harcèlement et conviennent que le fait de tolérer la violence et le harcèlement au travail peut avoir des effets délétères, notamment une perte de productivité, des coûts accrus de règlement de contentieux, une rotation et un taux d'absentéisme accrus, sans oublier les préjudices de réputation.

Dans le monde du travail, chacun, y compris les employés et les employeurs, doit être protégé contre la violence et le harcèlement. L'instauration d'un environnement de travail sûr et sain n'est pas seulement une exigence nationale, elle est désormais considérée comme un principe et un droit fondamental sur le lieu de travail<sup>5</sup>. Les employeurs doivent prendre les dispositions et mesures idoines pour atténuer les risques et prévenir la violence et le harcèlement au travail pour ce qui concerne les personnes, les lieux de travail, les situations et les circonstances relevant de leur autorité.

Si les employeurs sont chargés au premier chef de procurer un environnement de travail sûr et sain, exempt de violence et de harcèlement, les efforts conjugués et l'action collective des pouvoirs publics, des travailleurs et de tous les acteurs du monde du travail sont nécessaires. Le gouvernement doit promulguer des lois et une législation progressistes et favorables, et les employés doivent adhérer aux règles adoptées par les employeurs et les respecter, s'abstenir de se livrer à des actes de violence et de harcèlement, et collaborer et contribuer à la sensibilisation aux risques et à la prévention de la violence et du harcèlement.

---

«Personne ne doit être assujéti à la violence et au harcèlement au travail... la plupart des membres du Groupe des employeurs ont adhéré à la Convention No. 190 qui est le document de référence sur lequel les États, les employeurs et les travailleurs, ainsi que leurs représentants respectifs, s'appuient pour élaborer des politiques et prendre des mesures de portée mondiale visant à mettre fin à la violence et au harcèlement dans le monde du travail.»

- **Alana Matheson**  
Vice-présidente du Groupe des employeurs  
Commission normative: Violence et harcèlement dans le monde du travail
- 

<sup>5</sup> Lors de la Conférence internationale du travail de 2022, le droit à un «environnement de travail sûr et sain» a été au rang des principes et droits fondamentaux au travail.

---

«Un lieu de travail exempt de violence et de harcèlement est un droit fondamental pour tous les êtres humains et relève du bon sens économique. Tous les États, employés et employeurs, dans tous les secteurs, à travers le monde, devraient s'unir pour atteindre cet objectif.»

► **Stephanie Fingal**, ancienne Directrice générale  
Association consultative des employeurs de Trinité-et-Tobago

**Le Secrétaire général ou le PDG de l'OE doit ajouter** une citation pour mettre en exergue l'importance pour les entreprises de lutter contre la violence et le harcèlement.

## 2.2 Pourquoi les employeurs doivent-ils prendre des mesures contre la violence et le harcèlement au travail?

La violence et le harcèlement sont non seulement inacceptables sur le plan moral, mais peuvent également enfreindre les droits des travailleurs et les devoirs statutaires et obligations des employeurs découlant du droit commun. L'instauration d'un monde du travail exempt de violence et de harcèlement aurait des effets bénéfiques pour les entreprises, notamment une productivité accrue, une baisse de l'absentéisme et une diminution de la rotation du personnel. Les entreprises réputées pour leur environnement de travail empreint de respect et inclusif peuvent voir leur valeur marchande et leur réputation renforcées, constater que leurs employés sont plus heureux et en meilleure santé, jouir d'une plus grande confiance de la part des investisseurs et enregistrer de meilleurs taux de satisfaction des clients.

### 2.2.1. Obligations légales, contentieux et réclamations

Les employeurs sont investis d'un devoir de diligence envers leur personnel et doivent créer un environnement de travail inclusif et exempt de violence et de harcèlement, quels que soient la taille de leur entreprise et le secteur dans lequel elle opère. En d'autres termes, les employeurs ont le devoir de prendre des mesures raisonnablement pratiques pour garantir à leur personnel des conditions optimales de protection de leur santé, de leur sécurité et de leur bien-être. Il est possible de déterminer si une mesure préventive est judicieuse en évaluant le risque de préjudice qu'elle peut induire pour les personnes concernées par rapport au coût et aux modalités pratiques de sa mise en œuvre. Si un employeur omet de procéder à une évaluation des risques et de mettre en œuvre les mesures nécessaires, il peut avoir enfreint la législation et la réglementation nationales et en être tenu responsable. Pour honorer leur devoir de diligence, les employeurs doivent veiller à protéger leur personnel contre la violence et le harcèlement.

Certains pays ont intégré dans leur code du travail des dispositions proscrivant la violence et le harcèlement ou certaines des formes qu'ils peuvent revêtir, et imposent aux employeurs l'obligation de protéger les employés et d'interdire la violence et le harcèlement au travail. Les employeurs peuvent donc être mis en cause si leurs employés attaquent ou harcèlent un collègue ou un client ou sont attaqués ou harcelés par un collègue ou un client dans l'exercice de leurs fonctions ou dans des situations liées au travail. Le non-respect par les employeurs des obligations auxquelles ils sont assujettis peut entraîner des poursuites judiciaires, des contentieux ou des demandes d'indemnisation. En 2020, aux États-Unis, de nombreuses entreprises multinationales ont dû faire face à des batailles juridiques à la suite d'allégations de discrimination et de harcèlement sexuel (Sonnemaker 2021) et une entreprise mondiale de jeux vidéo a été accusée de ne pas avoir pris des mesures de prévention du harcèlement sexuel sur le lieu de travail, des allégations ayant été avancées selon lesquelles ses employés avaient été soumis à un «harcèlement sexuel sévère ou omniprésent» (Spiggle 2021).

► **Encadré 7. Lois ou règlements nationaux imposant aux employeurs l'obligation de protéger les employés et d'interdire la violence et le harcèlement au travail**

En **Albanie**, l'article 32(1) du Code du travail (Loi n° 136/2015) dispose que les employeurs sont tenus de respecter et de protéger la relation d'emploi en prenant toutes les mesures nécessaires pour garantir la sécurité, la santé mentale et physique des salariés; prévenir le harcèlement moral et sexuel, et le faire cesser, par des sanctions appropriées; et prévenir tout comportement qui porterait atteinte à la dignité du salarié.

Au **Niger**, l'article 122 du Décret n° 2017-682/PRN/MET/PS du Code du travail prescrit ce qui suit: «L'employeur doit prendre toutes les dispositions nécessaires en vue de prévenir les agissements du harcèlement sexuel.»

À **Porto Rico (États-Unis)**, l'article 5 de la Loi n° 90 de 2020 énonce ce qui suit: «Un employeur qui se livre au harcèlement sur le lieu de travail, y incite ou le permet est civilement responsable à l'égard des personnes touchées. Il incombe à tout employeur de prendre les mesures nécessaires pour éliminer ou réduire au minimum le fait de harcèlement sur le lieu de travail. Par conséquent, tout employeur doit adopter et mettre en œuvre les politiques internes nécessaires pour prévenir, décourager et éviter le harcèlement dans le milieu de travail sur ses lieux de travail, ainsi que pour enquêter sur toutes les allégations et imposer les sanctions correspondantes le cas échéant.»

Source: OIT 2021a.

**L'OE doit indiquer** la législation nationale pertinente imposant aux employeurs l'obligation d'interdire la violence et le harcèlement au travail ou de prendre des dispositions de prévention de tels actes ou comportements.

La lutte contre la violence et le harcèlement n'est pas qu'une simple question de conformité. Quand bien même la violence et le harcèlement ne figurent pas de manière explicite dans les législations relatives au travail ou à la santé et la sécurité au travail, il serait tout de même fort judicieux, d'un point de vue opérationnel, de remédier aux comportements inacceptables et de les éliminer, car le fait de protéger la main-d'œuvre équivaut à protéger l'entreprise.

### 2.2.2. Image de marque et réputation de l'entreprise

Toutes les entreprises sont censées observer les lois applicables, respecter les droits humains internationalement reconnus et prendre des dispositions proactives pour éviter tout impact négatif sur ces droits. Conformément aux Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, les États ont l'obligation d'appliquer des lois réglementant directement ou indirectement le respect des droits humains dans les activités des entreprises, lesquelles peuvent notamment porter sur la non-discrimination, l'égalité, la santé et la sécurité.

L'adoption de pratiques responsables sur le lieu de travail, notamment la mise en place et le maintien d'un lieu de travail exempt de discrimination, de violence et de harcèlement, est devenue une exigence fondamentale. La révolution technologique et médiatique, notamment avec les médias sociaux, a facilité pour les acheteurs, les consommateurs et le grand public, la découverte des conditions et de l'environnement de travail et la divulgation d'informations à leur sujet. L'image publique et la réputation d'une entreprise peuvent se ressentir d'allégations ou de constatations de pratiques relevant de la discrimination, de la violence et du harcèlement, car l'organisation est alors perçue comme étant moins équitable et suscite des perceptions d'injustice structurelle (Does, Gundemir et Shih 2018). Par ailleurs,

les conséquences pour la réputation de l'entreprise peuvent être très coûteuses et induire une baisse du chiffre d'affaires et du cours des actions, voire une perte d'activité<sup>6</sup>.

Les avantages d'une bonne réputation sont avérés. Selon l'étude Global Pulse 2009 menée par le Reputation Institute, les entreprises jouissant d'une réputation positive fondée sur des stratégies bien articulées de gestion de la réputation sont mieux placées pour s'améliorer, notamment dans les domaines suivants:

- capacité d'attirer de meilleurs talents;
- le fait de présenter une plus grande valeur ajoutée aux yeux du public, ce qui permet souvent de réclamer des prix plus élevés;
- fidélisation de la clientèle;
- valeur marchande plus élevée, puisque ces entreprises sont censées réaliser des revenus durables et enregistrer une croissance à l'avenir.

L'intensification des efforts visant à garantir un lieu de travail sûr et sain, exempt de violence et de harcèlement, est indispensable à la mise en place de stratégies d'entreprise visant à renforcer l'image de marque et à réduire les risques réputationnels.

**L'OE doit inclure** des exemples de bonnes pratiques concernant les mesures positives prises par les entreprises du pays en vue de créer des lieux de travail exempts de violence et de harcèlement et, par conséquent, améliorer leur image de marque ou renforcer la confiance des investisseurs.

### 2.2.3. Diligence raisonnable en matière environnementale, sociale et de gouvernance et confiance des investisseurs

Par le passé, le bien-être du personnel n'était pas perçu comme une nécessité, même si les employeurs et les employés ont pu penser qu'il était souhaitable. L'employeur n'était pas considéré responsable du bien-être des employés. Cependant, les attentes sont en train d'évoluer, et la redevabilité et la transparence concernant le bien-être de la main-d'œuvre sont en passe de devenir des fonctions commerciales essentielles. Les chefs d'entreprise doivent désormais assumer la responsabilité de promouvoir le bien-être et d'intervenir de manière proactive. L'impact de la pandémie de COVID-19 sur les travailleurs à l'échelle mondiale a précipité cette transformation (Deloitte, s.d.).

Parallèlement, le cadre de reporting environnemental, social et de gouvernance (ESG) prévoit des paramètres liés au bien-être qui vont au-delà de la recherche de profits optimaux et couvrent un large éventail de contributions des entreprises aux objectifs sociaux. L'évaluation des risques ESG a élargi le champ des questions sociales pour y inclure le harcèlement, d'autant plus que le respect des droits humains est inhérent au concept de durabilité. Dans le sillage des mouvements mondiaux contre la violence et le harcèlement, les employeurs sont de plus en plus sollicités par leurs actionnaires et investisseurs pour mettre l'accent sur les enjeux sociaux en mettant en œuvre des mesures ESG. Récemment, plusieurs sociétés d'investissement, dont BlackRock, Inc.; BNP Paribas Asset Management; et Legal & General Investment Management, Goldman Sachs, ont érigé la diversité et l'inclusion au rang de priorité (Kerber et DiNapoli 2021).

<sup>6</sup> Une société de jeux vidéo de premier plan aux États-Unis a fait l'objet d'une enquête pour avoir omis de prendre des mesures visant à prévenir le harcèlement sexuel sur le lieu de travail et de divulguer aux investisseurs ses problèmes permanents liés à des allégations de harcèlement sexuel et de harcèlement sur le lieu de travail. La valeur des actions de la société a chuté lorsque les poursuites et les enquêtes ont été rendues publiques, et les retombées ont continué à se faire sentir. Voir [www.arnoldporter.com/en/perspectives/advisories/2022/03/sec-focus-on-esg-has-expanded?utm\\_source=Mondaq&utm\\_medium=syndication&utm\\_campaign=LinkedIn-integration](http://www.arnoldporter.com/en/perspectives/advisories/2022/03/sec-focus-on-esg-has-expanded?utm_source=Mondaq&utm_medium=syndication&utm_campaign=LinkedIn-integration).

La Commission des opérations de bourse (SEC), une agence indépendante du gouvernement des États-Unis, accorde également une plus grande attention aux aspects sociaux du reporting ESG, en particulier à la question de savoir si les entreprises qui ne divulguent pas de manière adéquate les allégations importantes et crédibles de harcèlement ou d'autres formes d'inconduite sur le lieu de travail ont été suffisamment transparentes vis-à-vis de leurs investisseurs concernant leurs efforts de promotion de la diversité ou de la culture sur le lieu de travail (Lexicology 2022).

#### **2.2.4. Productivité et performance de l'organisation**

Un effectif en bonne santé et engagé influe positivement sur les résultats de l'entreprise. Selon les recherches, lorsque les entreprises œuvrent à promouvoir le bien-être de leur personnel, notamment en créant un lieu de travail exempt de violence et de harcèlement, le roulement du personnel et l'absentéisme diminuent, alors que la productivité et le niveau d'engagement se renforcent (OIT 2020, p. 50). Dans un lieu de travail exempt de violence et de harcèlement où ils se sentent en sécurité, respectés et valorisés, les employés peuvent se sentir plus motivés, empreints d'une plus grande loyauté et plus performants, ce qui peut transformer le lieu de travail en un environnement convivial et harmonieux.

À l'inverse, la violence et le harcèlement constituent un danger sur le lieu de travail et peuvent également constituer des actes discriminatoires. Ils peuvent causer des blessures ou des préjudices physiques et psychologiques et induire des coûts directs et indirects considérables pour l'organisation, parmi lesquels un moral fragile du personnel et de mauvaises relations avec les employés, un manque de respect pour les responsables et les superviseurs, des performances médiocres, une perte de productivité, de l'absentéisme, des démissions, des coûts d'opportunité liés au temps que les responsables passent à répondre à des plaintes, ainsi que le coût des procédures judiciaires, des réparations ou des règlements. Par ailleurs, le fait de travailler dans un environnement présentant un risque accru de violence et de harcèlement ou au sein duquel des comportements inacceptables de cette nature sont censés se produire (et être acceptés) peut également porter atteinte à la santé psychologique. Les troubles mentaux (y compris l'anxiété et la dépression), la peur ou la détresse sont susceptibles de mettre à mal la capacité du personnel à fonctionner de manière efficace et d'augmenter les risques d'accidents survenant au travail (WorkSafe Victoria 2020).

Il existe une corrélation nette entre une incidence plus élevée de violence et de harcèlement liés au travail et une productivité plus faible. Selon une étude récente réalisée aux États-Unis, les entreprises dont le score relatif au harcèlement sexuel est élevé ont enregistré une baisse significative du cours de leurs actions et de leur rentabilité future. À titre d'exemple, les entreprises dont le score se situe dans la tranche supérieure des 2 % ont enregistré un rendement de -13 % de leurs actions, pondéré en fonction du risque. Cette étude a également révélé que ces entreprises ont connu une baisse de leur rentabilité opérationnelle et une augmentation des coûts de la main-d'œuvre au cours d'une période de cinq ans couvrant le moment où le score relatif au harcèlement sexuel a été enregistré (Au, Dong et Tremblay 2022). Une étude sur le harcèlement au travail menée au Bangladesh a montré les coûts que ce phénomène induit pour la productivité. Elle a révélé que les employés victimes de harcèlement sont susceptibles d'adopter un comportement négatif ayant un effet préjudiciable sur la productivité et les performances (Rokonuzzaman et Rahman 2011). Par conséquent, chaque employeur a intérêt à promouvoir un environnement sûr, sain, respectueux et inclusif pour préserver la productivité.

### **2.2.5. Attirer, engager et retenir une main-d'œuvre qualifiée et talentueuse**

Un lieu de travail exempt de violence et de harcèlement peut contribuer à attirer, engager et retenir des talents. Le marché du travail actuel étant très concurrentiel, les candidats potentiels sont de plus en plus nombreux à rechercher des employeurs qui respectent la différence et qui garantissent un environnement de travail sécurisé. En instaurant un lieu de travail exempt de violence et de harcèlement, les entreprises peuvent se rendre plus attrayantes aux yeux des employés potentiels. Par ailleurs, ces entreprises sont davantage susceptibles de permettre aux employés de réaliser leur plein potentiel, contrairement à celles où des employés talentueux peuvent renoncer à une promotion ou à des opportunités de formation pour se tenir à l'écart d'un responsable ou d'un collègue réputé pour ses actes d'intimidation ou de harcèlement. Par ailleurs, dans un lieu de travail exempt de violence et de harcèlement, les employés se sentent à l'aise, en sécurité et respectés au travail et sont plus enclins à rester au service de l'entreprise pendant une période prolongée, ce qui réduit les coûts liés au roulement du personnel (Safety Counselling, Inc., s.d.).

### **2.2.6. Sécurité et santé de l'employeur**

Outre les avantages économiques, les personnes exerçant l'autorité, les fonctions ou les responsabilités d'un employeur sont mieux protégées lorsque le lieu de travail est exempt de violence et de harcèlement. Un tel environnement permet de maintenir des relations positives entre les employés et entre la direction et les employés. Les comportements agressifs ou harcelants peuvent provoquer un niveau d'anxiété élevé, susciter l'indignation des employés et créer des problèmes qui pourraient s'avérer difficiles à résoudre. En présence de tels défis et lorsque les travailleurs sont exposés à une conduite ou un comportement abusif, voire à des actes de violence, les personnes exerçant l'autorité, les fonctions ou les responsabilités d'un employeur peuvent également être des victimes. Les employeurs peuvent atténuer leur vulnérabilité à ce risque en veillant à ce que le lieu de travail soit exempt de harcèlement et en créant un environnement de travail plus positif.

## ► Chapitre 3: Le cadre juridique et les responsabilités des employeurs dans la prévention de la violence et du harcèlement

---

De nombreuses normes internationales du travail ont été adoptées pour protéger les travailleurs en général, de même que certaines catégories de travailleurs, contre les situations de violence et de harcèlement. Ces normes visent indirectement la violence et le harcèlement, et englobent des normes relatives aux travailleurs migrants, à l'emploi et aux conditions de travail. Ainsi, le harcèlement sexuel est considéré comme une forme grave de discrimination sexuelle visée par la Convention (n° 111) concernant la discrimination (emploi et profession) de 1958. La Recommandation (n° 200) sur le VIH et le sida de 2010 exige que des mesures soient prises sur le lieu de travail pour réduire la transmission et atténuer l'impact du VIH, notamment en veillant à «garantir des actions de prévention et d'interdiction de la violence et du harcèlement sur le lieu de travail».

Il existe également des normes liées à la SST visant à protéger la sécurité et la santé des travailleurs, notamment contre les risques de violence et de harcèlement<sup>7</sup>. D'autres normes internationales du travail font directement référence à diverses manifestations de violence et de harcèlement ou prévoient le droit à des services médicaux et à la réadaptation, y compris à des soins et traitements psychologiques pour les victimes de blessures liées à leur activité professionnelle (accidents du travail ou maladies professionnelles), et en cas de maladie ordinaire. Une liste des normes de l'OIT faisant directement ou indirectement référence à la violence et au harcèlement au travail figure en annexe.

### 3.1 Convention (n° 190) sur la violence et le harcèlement de 2019

La Convention (n° 190) sur la violence et le harcèlement et la Recommandation (n° 206) qui l'accompagne, adoptées en 2019, sont les normes internationales les plus récentes et les plus significatives traitant de la violence et du harcèlement dans le monde du travail. Elles intègrent les principes d'égalité et de non-discrimination ainsi que ceux de la sécurité et de la santé au travail et couvrent de manière exhaustive tous les cas de violence et de harcèlement pour tous les travailleurs et autres personnes sur le lieu de travail. La Convention stipule que les États membres doivent adopter une approche inclusive, intégrée et tenant compte de la dimension genre pour prévenir et remédier à ces comportements et pratiques dans le monde du travail. Elle établit un cadre conjoint dont la finalité est de prévenir, de combattre et d'éradiquer la violence et le harcèlement, et qui prévoit des actions de prévention, de protection, d'application, de recours, d'orientation, de formation et de sensibilisation, notamment en exigeant des employeurs qu'ils prennent des mesures spécifiques et prennent en compte les tiers, à la fois en tant que victimes et en tant que protagonistes.

La plupart des pays ont adopté une législation relative au travail visant à protéger la sécurité et la santé des travailleurs sur le lieu de travail, dont les dispositions s'appliquent directement ou indirectement aux cas de violence et de harcèlement au travail et qui reprennent certains aspects de la Convention n° 190. Ces dernières années, un nombre croissant de pays ont intégré dans leur législation relative au travail des dispositions spécifiques visant à protéger les travailleurs contre diverses manifestations de violence et de harcèlement, notamment des catégories spécifiques de travailleurs (travailleurs domestiques, travailleurs migrants, travailleurs handicapés). Ces dispositions sont assorties de définitions et d'interdictions de la violence et du harcèlement, ou de certaines formes de violence et de harcèlement telles que le harcèlement sexuel ou les intimidations sur le lieu de travail.

---

7 La Convention (n° 155) sur la sécurité et la santé des travailleurs, de 1981, et la Convention (n° 187) sur le cadre promotionnel pour la sécurité et la santé des travailleurs, de 2006, ont été ajoutées comme nouvelles conventions fondamentales lors de la Conférence internationale du travail de 2022.

#### ► Encadré 8. Exemples de lois et règlements liés au travail interdisant la violence et le harcèlement

Au **Canada (Territoire du Yukon)**, la loi sur la santé et la sécurité au travail, telle que modifiée en 2020, dispose que la politique du lieu de travail doit comprendre une déclaration portant que «la violence et le harcèlement sur le lieu de travail sont interdits».

À **Hong Kong**, en **Chine**: l'article 22A(1) de l'ordonnance relative au harcèlement des personnes handicapées interdit le harcèlement fondé sur le handicap sur le lieu de travail comme suit: «Il est illégal, pour quiconque se trouve sur un lieu de travail, de harceler une personne handicapée qui se trouve sur le même lieu de travail.»

Au **Libéria**, l'article 2.8 (Interdiction du harcèlement sexuel) de la Loi de 2015 sur le travail décent dispose ce qui suit:

- a. Une personne ne peut harceler sexuellement une autre personne, directement ou indirectement:
  - ii. dans toute pratique d'emploi; ou
  - iii. dans l'exercice de son emploi.

Source: OIT 2021a.

**L'OE doit insérer** des dispositions de la législation nationale protégeant les travailleurs ou interdisant la violence et le harcèlement au travail, qu'il s'agisse de textes législatifs indépendants ou de dispositions inscrites dans la législation du travail, de l'emploi ou de la SST, portant sur différentes formes de violence et de harcèlement, comme le harcèlement sexuel, ainsi que sur les risques et préjudices pouvant engendrer des actes de violence et de harcèlement.

## 3.2 Responsabilités des employeurs en matière de prévention de la violence et du harcèlement au travail

Les employeurs ont l'obligation de procurer un environnement de travail sûr et salubre, en prévenant, autant que raisonnablement possible, tout risque lié au travail qui serait susceptible de porter atteinte à la sécurité et à la santé des travailleurs. Conformément à la législation nationale en vigueur, tout employeur a l'obligation de veiller, dans la mesure du possible, à ce que les travailleurs ne soient pas exposés à la violence et au harcèlement en rapport avec une quelconque question ou circonstance liée à l'emploi.

La Convention n° 190 et la Recommandation n° 206 exhortent les pays qui les ont ratifiées à adopter des lois et règlements exigeant des employeurs qu'ils prennent des mesures appropriées, en fonction de leur degré de contrôle, pour prévenir la violence et le harcèlement dans le monde du travail, y compris la violence et le harcèlement fondés sur le genre.

**► Encadré 9. Convention No. 190, article 9 sur les responsabilités des employeurs**

Tout Membre doit adopter une législation prescrivant aux employeurs l'obligation de prendre des mesures appropriées correspondant à leur degré de contrôle pour prévenir la violence et le harcèlement dans le monde du travail, y compris la violence et le harcèlement fondés sur le genre, et en particulier, dans la mesure où cela est raisonnable et pratiquement réalisable:

- a.** d'adopter et de mettre en œuvre, en consultation avec les travailleurs et leurs représentants, une politique du lieu de travail relative à la violence et au harcèlement;
- b.** de tenir compte de la violence et du harcèlement, et des risques psychosociaux qui y sont associés, dans la gestion de la sécurité et de la santé au travail;
- c.** d'identifier les dangers et d'évaluer les risques de violence et de harcèlement, en y associant les travailleurs et leurs représentants, et de prendre des mesures destinées à prévenir et à maîtriser ces dangers et ces risques;
- d.** de fournir aux travailleurs et autres personnes concernées, sous des formes accessibles selon le cas, des informations et une formation sur les dangers et les risques de violence et de harcèlement identifiés et sur les mesures de prévention et de protection correspondantes, y compris sur les droits et responsabilités des travailleurs et autres personnes concernées en lien avec la politique visée à l'alinéa (a) du présent article.

Sous réserve des lois et règlements nationaux applicables, et conformément à la Convention n° 190, les responsabilités des employeurs relatives à la prévention de la violence et du harcèlement dans le monde du travail consistent, entre autres, à prendre des mesures appropriées, pour autant que celles-ci soient raisonnablement réalisables et sous leur contrôle. Les employeurs doivent prendre les mesures suivantes:

- 1.** mettre en place et maintenir un système de travail sécuritaire et des environnements sûrs et sans risque, notamment de violence et de harcèlement, pour la sécurité et la santé des travailleurs;
- 2.** adopter et de mettre en œuvre, en consultation avec les travailleurs et leurs représentants, une politique du lieu de travail relative à la violence et au harcèlement;
- 3.** intégrer la violence et le harcèlement ainsi que les risques psychosociaux y afférents dans la gestion de la SST;
- 4.** identifier les dangers et évaluer les risques de violence et de harcèlement;
- 5.** mettre en place des mesures d'atténuation, de contrôle et de prévention du risque de violence et de harcèlement liés au travail;
- 6.** fournir des informations, donner des instructions, assurer une supervision et dispenser des formations pertinentes et facilement accessibles aux travailleurs et aux autres personnes concernées, afin de leur permettre d'effectuer leur travail d'une manière sûre et sans risque pour la sécurité et la santé, en intégrant entre autres:
  - a.** la politique relative à la violence et au harcèlement sur le lieu de travail;
  - b.** les droits et les responsabilités des travailleurs et des autres personnes concernées relatifs à la politique applicable sur le lieu de travail;
  - c.** les situations dangereuses et les risques identifiés de violence et de harcèlement;
  - d.** les mesures connexes de prévention et de protection.

Les responsabilités des employeurs en matière de prévention de la violence et du harcèlement au travail sont encadrées par des dispositions inscrites dans la législation nationale. La plupart des pays disposent d'une législation stipulant l'obligation qui échoit aux employeurs d'assurer et de protéger la sécurité et la santé des employés sur le lieu de travail et de faire respecter les principes d'égalité et de non-discrimination. Même si la législation ne précise pas, de manière explicite, que la violence et le harcèlement sont des risques pour la sécurité et la santé des travailleurs, le devoir de diligence de l'employeur peut être interprété comme intégrant la protection des travailleurs contre la violence et le harcèlement au travail (OIT 2020).

Dans certains pays, la législation sur la SST comprend des dispositions implicites ou explicites relatives tant à la santé physique et mentale qu'aux risques et dangers pouvant induire des actes de violence et de harcèlement, tandis que dans d'autres pays, la législation précise les formes de violence et de harcèlement, notamment sexuel, ou les mesures préventives que doivent prendre les employeurs pour atténuer et prévenir ces actes et comportements sur le lieu de travail (OIT 2020, p. 51).

► **Encadré 10. Exemples de responsabilités imputables aux employeurs concernant la violence et le harcèlement prévues par les législations et règlements nationaux**

Au **Portugal**, le Code du travail, tel que modifié par la Loi n° 73/2017 du 16 août 2017, renforce le cadre législatif de prévention du harcèlement, notamment en introduisant l'obligation faite aux entreprises de plus de sept salariés d'adopter un code de bonne conduite sur le harcèlement sur le lieu de travail et d'engager une procédure disciplinaire à l'encontre de tout salarié chaque fois qu'une allégation de harcèlement au travail est révélée.

En **Roumanie**, l'article 2 de la Loi n° 202 de 2002 sur l'égalité de chances et de traitement entre les femmes et les hommes, telle que modifiée en 2015 et en 2018, dispose que les institutions et autorités publiques locales et centrales, civiles et militaires, de plus de 50 salariés, ainsi que les entreprises privées de plus de 50 salariés, doivent nommer un salarié auquel sont attribuées les tâches relevant du domaine de l'égalité de chances et de traitement entre femmes et hommes, dont la prévention du harcèlement au travail et la lutte contre ce phénomène.

En **Arabie saoudite**, l'article 5(1) de la loi de 2018 contre le harcèlement dispose ce qui suit: Les autorités compétentes du secteur public et du secteur privé doivent mettre en place les mesures nécessaires pour prévenir et combattre le harcèlement dans leur propre environnement de travail, qui doivent comprendre:

- a. un mécanisme de plaintes interne dans le secteur;
- b. les procédures nécessaires pour établir la véracité et la gravité des plaintes tout en préservant leur confidentialité;
- c. la diffusion et la communication de ces mesures aux personnes qu'elles ciblent.

Source: OIT 2021a.

**L'OE doit insérer** les dispositions pertinentes de la législation nationale afférentes aux responsabilités des employeurs en matière de prévention de la violence et du harcèlement sur le lieu de travail.

## ► Chapitre 4: Mesures et bonnes pratiques adoptées par les employeurs pour combattre et prévenir la violence et le harcèlement au travail

La prise en charge de la violence et du harcèlement au travail est une dimension essentielle de la gestion de la SST et doit faire partie intégrante du processus d'évaluation et de gestion des risques dans le but d'instaurer un monde du travail exempt de violence et de harcèlement. La prévention et l'interdiction de la violence et du harcèlement au travail relèvent de la responsabilité de l'employeur. Conformément à la Convention n° 190, des dispositions ont été introduites dans la législation de nombreux pays exigeant des employeurs qu'ils adoptent des stratégies relatives à la violence et au harcèlement sur le lieu de travail, soit sous la forme d'une politique autonome consacrée à la violence et au harcèlement, soit dans le cadre de politiques de SST ou de politiques de lutte contre la discrimination (OIT 2020, p. 55). Il est par conséquent important que les employeurs adoptent une approche proactive pour garantir un lieu de travail exempt de violence et de harcèlement.

### ► Encadré 11. Exemples de textes législatifs et réglementaires nationaux obligeant les employeurs à établir des politiques de lutte contre la violence et le harcèlement sur le lieu de travail

Au **Kenya**, l'article 6(2)-(4) de la Loi sur l'emploi (2007) dispose qu'un employeur de 20 salariés ou plus doit, après consultation avec les salariés ou leurs représentants, le cas échéant, publier une déclaration de politique générale sur le harcèlement sexuel, établir des mécanismes pour sa mise en œuvre et former les cadres et les travailleurs à cette politique.

Au **Panama**, en vertu de la Loi de 2018 contre la discrimination, tout employeur, toute institution publique et privée et tout établissement d'enseignement est désormais chargé d'élaborer des politiques internes pour prévenir, éviter, décourager et sanctionner les actes discriminatoires tels que le harcèlement sexuel ou toute autre forme de harcèlement, l'intimidation sur le lieu de travail, le racisme et le sexisme.

En juillet 2019, le Décret suprême n° 014-2019-MIMP impose aux employeurs du **Pérou** d'adopter des politiques contre le harcèlement et des procédures d'enquête, de dispenser une formation contre le harcèlement, de mener des évaluations annuelles du risque de harcèlement sexuel et de mettre sur pied un comité chargé de la lutte contre le harcèlement sexuel ou de nommer une personne chargée de cette lutte, selon la taille de l'entreprise.

Source: OIT 2021a.

**L'OE doit insérer** la disposition pertinente de la législation nationale qui exige des employeurs qu'ils adoptent des politiques de prévention de la violence et du harcèlement au travail.

## 4.1 Engagement et déclaration des employeurs

Les hauts dirigeants d'une entreprise qui tolère la violence et le harcèlement doivent assumer la responsabilité au premier chef d'en transformer la culture, et le succès des efforts déployés en ce sens serait le reflet de la volonté de ces hauts dirigeants d'aborder de manière proactive et sensible les comportements négatifs. Les hauts dirigeants définissent les priorités de l'entreprise et sont en mesure d'impulser le changement à tous les niveaux de l'organisation et à travers ses réseaux. L'engagement et le soutien actifs et visibles des hauts dirigeants en vue de prévenir et de combattre la violence et le harcèlement au travail constituent des préalables essentiels pour piloter avec succès le processus de transformation et créer un environnement de travail exempt de violence et de harcèlement. Une déclaration officielle de la haute direction sur la politique de tolérance zéro de la violence et du harcèlement au travail adoptée par l'organisation démontrerait l'engagement de cette dernière et lancerait un message sans équivoque au personnel à tous les niveaux, ainsi qu'aux clients et au public.

### ► Encadré 12. Exemples de déclarations d'entreprises contre la violence et le harcèlement au travail

[Nom de l'entreprise] s'engage à créer un environnement de travail exempt de menaces et d'actes de violence et de harcèlement. [Nom de l'entreprise] a adopté une politique de «tolérance zéro» des actes ou menaces de violence ou de harcèlement dirigés contre le personnel, les clients, les visiteurs ou toute autre personne.

Notre politique de lutte contre la violence et le harcèlement traduit notre engagement à préserver notre lieu de travail de toute forme de violence et de harcèlement, pour permettre à nos employés de se sentir en sécurité et heureux. Nous ne tolérerons aucune attaque, intimidation, humiliation ou sabotage d'autrui perpétré par qui que ce soit sur notre lieu de travail. Nous proscrivons également toute discrimination intentionnelle fondée sur l'âge, l'orientation sexuelle, l'origine ethnique, la race, la religion ou le handicap.

Le maintien d'un lieu de travail exempt de menaces et d'actes de violence et de harcèlement est inscrit dans la politique de [Nom de l'entreprise] et relève de la responsabilité de ses dirigeants et de l'ensemble de ses employés. [Nom de l'entreprise] s'efforcera de procurer un lieu de travail sécuritaire pour les employés, les clients et les visiteurs. Chaque employé, et toute personne avec laquelle nous entrons en contact dans le cadre de notre travail, mérite d'être traité avec courtoisie et respect. [Nom de l'entreprise] ne saurait tolérer un quelconque type de violence ou de harcèlement sur son lieu de travail, qu'il soit perpétré par ou exercé à l'encontre de ses employés.

## 4.2 Élaboration d'une politique d'entreprise sur la violence et le harcèlement au travail

Une politique facilement accessible sur la violence et le harcèlement au travail est bénéfique pour toutes les entreprises. Même si de nombreuses entreprises en disposent déjà, une révision de cette politique peut être nécessaire pour s'assurer qu'elle est adaptée aux besoins. Une politique d'entreprise, élaborée en consultation avec les salariés et leurs représentants ou le comité de protection de la SST, le cas échéant, peut contribuer à définir la manière dont l'entreprise s'y prendra pour prévenir la violence et le harcèlement et y remédier. Elle peut également contribuer à définir les attentes en termes de conduite et de comportements sur le lieu de travail. Cette politique ne doit pas nécessairement être trop détaillée ou compliquée, surtout pour les petites et moyennes entreprises, et peut être intégrée à d'autres politiques, notamment de SST ou de promotion du bien-être des salariés. Les politiques de l'entreprise doivent instituer un processus permettant aux salariés d'exprimer leurs préoccupations et de faire face à tout comportement inacceptable, même si ce dernier ne constitue pas une violation de la loi. L'entreprise doit également prendre l'engagement de réaliser des enquêtes sur toute allégation faite et de rassurer les victimes et leur inspirer confiance pour qu'elles puissent s'exprimer. L'approbation de la direction est indispensable pour s'assurer d'une mise en œuvre efficace de la politique.

### ► Encadré 13. Éléments à prendre en considération lors de l'élaboration d'une politique d'entreprise sur la violence et le harcèlement

1. Une déclaration d'engagement de la haute direction.
2. Des définitions et des exemples des divers types de violence et de harcèlement au travail et des conduites et comportements inacceptables – notamment physiques, psychologiques et sexuels – de la part de collaborateurs internes et de tiers.
3. Une brève présentation de l'impact de la violence et du harcèlement au travail et de la manière dont ils peuvent avoir un effet préjudiciable sur le personnel et l'entreprise.
4. Une déclaration attestant qu'aucune forme de violence, de comportement discriminatoire ou de harcèlement à l'encontre d'un salarié, d'un responsable, d'un client, d'un fournisseur, d'un prestataire ou de toute autre personne sur le lieu de travail ne sera tolérée et que toute personne manifestant une conduite ou un comportement de cette nature est passible de mesures disciplinaires, voire de licenciement.
5. Un résumé des droits et des responsabilités des salariés et des employeurs concernant la prévention de la violence et du harcèlement au travail.
6. Une synthèse des mesures proactives prises par l'entreprise, dont un programme de prévention de la violence et du harcèlement et une formation pour les dirigeants, les superviseurs et le personnel.
7. Des renseignements sur les procédures afférentes aux plaintes et aux enquêtes, incluant l'affirmation selon laquelle tous les rapports et plaintes liés à la violence et au harcèlement sont pris en charge sans délai.
8. Une clause garantissant que les enquêtes seront menées de manière équitable et que toutes les informations recueillies seront traitées en toute confidentialité.
9. Des mesures visant à protéger les plaignants, les victimes, les témoins et les lanceurs d'alerte contre la victimisation ou les représailles.
10. Les modalités de mise en œuvre, de révision et de suivi de la politique.

Source: Adapté de la Recommandation n° 206 (paragraphe 7 (a)-(g)) et ACAS 2014.

Se référer à l'annexe 3 pour un modèle de politique de lutte contre la violence et le harcèlement sur le lieu de travail.

## 4.3 Mise en œuvre de la politique

Qu'elle soit distincte des autres politiques de l'entreprise ou relève de sa politique de non-discrimination, de promotion de la diversité et d'intégration ou de sa politique de protection de la santé et de la sécurité au travail, la mise en place d'une politique sur la violence et le harcèlement ne constitue qu'une première étape. Puisque l'expérience vécue au quotidien par les salariés est plus importante que le texte de la politique, la culture organisationnelle, la communication et la formation sont incontournables. L'objectif principal de cette politique est de garantir que le lieu de travail est exempt de tout risque de violence et de harcèlement grâce à une mise en œuvre systématique et à la sensibilisation de l'ensemble du personnel et des personnes concernées.

### 4.3.1. Promotion et communication

Les employeurs doivent faire connaître la politique et veiller à la sensibilisation de toutes les parties, notamment le personnel à tous les niveaux, ainsi que les clients, les fournisseurs, les prestataires, ainsi que toute tierce partie traitant avec l'entreprise. Pour être efficace, cette politique doit être appliquée de manière systématique, être facilement accessible et être comprise par l'ensemble du personnel, y compris les personnes appartenant à des minorités culturelles ou linguistiques, comme les travailleurs migrants ou les personnes handicapées. Elle peut être présentée et vulgarisée au moyen de panneaux d'affichage, d'affiches, de l'intranet, de réunions d'équipe ou de séances d'information du personnel. Sa publication dans le manuel du personnel est un moyen efficace de la faire connaître aux employés, en particulier aux nouveaux. Par ailleurs, le manuel peut préciser les conséquences de la violence et du harcèlement au travail.

Les dirigeants doivent échanger sur la politique avec leur personnel pour s'assurer qu'ils sont conscients de leurs droits, des procédures de réclamation et de grief et qu'ils savent à qui s'adresser lorsqu'ils ont besoin d'aide ou de soutien.

### 4.3.2. Informations et formations destinées au personnel

Le fait d'informer et de former le personnel permet de renforcer la stratégie globale de prévention de la violence et du harcèlement au travail et de favoriser une culture d'entreprise exempte de ces fléaux. Les dirigeants étant souvent les premières personnes auxquelles s'adresse une victime, ils doivent être dotés des outils et de la formation nécessaires pour la prise en charge des allégations de violence et de harcèlement. La formation sur la violence et le harcèlement au travail est une exigence réglementaire supplémentaire dans certains pays.

#### ► Encadré 14. Exemples de règlements relatifs à la responsabilité des employeurs en matière de formation sur la violence et le harcèlement

Au **Salvador**, le Règlement général sur la prévention des risques sur le lieu de travail et le Règlement sur la gestion des risques sur le lieu de travail stipulent qu'il incombe aux employeurs d'organiser des programmes de prévention des risques psychologiques afin de promouvoir un lieu de travail sain, grâce à des formations et à la participation d'un expert en la matière. Ces programmes doivent prévoir des activités de sensibilisation aux causes et aux effets de la violence faite aux femmes et du harcèlement sexuel sur le lieu de travail.

Au **Canada**, les employeurs ont l'obligation de sensibiliser et de former les travailleurs s'ils sont exposés à la violence au travail ou à des risques de violence.

En **République de Corée**, l'éducation des travailleurs pour prévenir le harcèlement sexuel sur le lieu de travail est obligatoire.

Source: OIT 2020.

**L'OE doit insérer une** disposition pertinente de la législation nationale exigeant des employeurs qu'ils organisent des formations ou des programmes sur la prévention de la violence et du harcèlement au travail.

À l'instar de la politique, la formation qui l'accompagne, ainsi que les consignes et les informations fournies au personnel doivent être facilement accessibles. L'élaboration d'approches et de méthodologies efficaces de formation, notamment en ce qui concerne la sensibilisation des membres du personnel, leurs compétences en matière de gestion des conflits, ou la remise en question des normes sociales préjudiciables susceptibles d'avoir un impact sur le lieu de travail, peut s'avérer utile pour prévenir la violence et le harcèlement (OIT 2020, pp. 63-64). L'information et la formation peuvent notamment porter sur:

- la politique de l'entreprise sur la violence et le harcèlement;
- les lois et règlements applicables portant sur la violence et le harcèlement, notamment la violence et le harcèlement fondés sur la discrimination;
- la manière d'identifier les dangers et les risques
- la gestion des conflits sur le lieu de travail
- les stratégies de création d'un lieu de travail respectueux et inclusif.

En plus de fournir les informations de base, il peut être utile d'offrir un livret d'orientation et une session de formation ou un séminaire, en présentiel ou en ligne. La formation permet également sensibiliser tout un chacun aux conséquences de la violence et du harcèlement, tant pour l'organisation que pour l'individu (ACAS 2014, p. 8). Elle permet également de s'assurer, en cas de violence et de harcèlement, que les salariés savent comment les signaler et comment accéder à des ressources appropriées. Les informations et la formation pourraient être incluses dans la formation en SST ou la formation d'initiation des nouveaux membres du personnel.

#### **4.3.3. La formation des dirigeants et superviseurs: donner le bon exemple**

La formation des dirigeants et des superviseurs est particulièrement importante car ils doivent connaître les politiques de l'entreprise, donner le bon exemple, être attentifs aux problèmes, enregistrer les plaintes et protéger les travailleurs contre les rétorsions et les représailles. Ils doivent être attentifs aux signes de violence et de harcèlement, notamment les rumeurs, un absentéisme accru, la baisse de motivation, la diminution des performances professionnelles et l'augmentation du roulement du personnel.

Le comportement des employeurs, des cadres et des superviseurs revêt autant d'importance que les politiques officielles quelles qu'elles soient. Par conséquent, ils doivent prendre conscience de leur comportement et de la manière dont il affecte l'environnement de travail. Il est impératif de faire preuve de respect envers le personnel à tous les niveaux. Un style de gestion autoritaire peut déborder au point de donner lieu à des comportements d'intimidation. Les superviseurs ne doivent jamais se comporter d'une manière susceptible d'être interprétée comme irrespectueuse ou intimidante. Une culture où les travailleurs sont consultés et où les problèmes sont abordés risque moins de favoriser l'intimidation et le harcèlement qu'une culture née d'un style de gestion autoritaire (ACAS 2014, p. 7). Par ailleurs, il ressort des recherches qu'un style de leadership passif tend davantage à autoriser les comportements hostiles, ce qui entraîne une plus grande tolérance de la violence et du harcèlement (Human Resource Management International Digest 2018).

#### **4.3.4. Politiques et pratiques à l'échelle de l'organisation et autres efforts**

La politique sur la violence et le harcèlement au travail doit se refléter dans d'autres politiques, codes de conduite et pratiques à l'échelle de l'entreprise pour être mise en œuvre de manière intégrée, inclusive et cohérente. Par exemple, certaines entreprises prévoient, dans leur code de conduite à l'intention de leurs fournisseurs, des exigences spécifiques en matière de protection des droits humains, qui précisent généralement que le personnel doit être traité avec respect et dignité, que l'égalité des chances doit être garantie et que la violence et le harcèlement au travail doivent être combattus.

► **Encadré 15. Exemples de codes de conduite pour les fournisseurs, abordant notamment la lutte contre la discrimination et le harcèlement**

[Nom de l'entreprise] s'engage à satisfaire aux normes les plus strictes relatives au travail, aux droits humains, à l'environnement et à l'éthique. Les fournisseurs de [Nom de l'entreprise] ont l'obligation de garantir des conditions de travail sûres, de traiter les travailleurs avec dignité et respect, d'agir d'une manière équitable et respectueuse de l'éthique, et de recourir à des pratiques respectueuses de l'environnement sur tous les sites où ils interviennent pour le compte de [Nom de l'entreprise]. [Nom de l'entreprise] exige de ses fournisseurs qu'ils se conforment aux principes et aux exigences stipulés, le cas échéant, dans le présent Code de conduite des fournisseurs de [Nom de l'entreprise] et qu'ils respectent l'ensemble des lois et règlements applicables.

**Lutte contre la discrimination**

Le fournisseur s'abstiendra de toute discrimination à l'encontre d'un salarié fondée sur des considérations liées au sexe, à l'âge, à un handicap, à l'origine ethnique, au genre, à la situation matrimoniale ou familiale, à l'origine nationale, à l'affiliation politique, à la race, à la religion, à l'orientation sexuelle, à l'identité de genre, à l'appartenance syndicale ou à tout autre statut protégé par la législation nationale ou locale applicable, dans le cadre de l'embauche et d'autres pratiques liées à l'emploi. Le fournisseur s'abstiendra d'exiger des tests de grossesse ou analyses médicales, sauf si les lois ou règlements en vigueur l'exigent ou s'il est prudent de le faire à des fins de sécurité sur le lieu de travail. Il s'abstiendra également de toute discrimination abusive fondée sur les résultats de ces tests ou analyses.

**Lutte contre la violence et le harcèlement**

Le fournisseur s'engage à garantir un lieu de travail exempt de violence et de harcèlement. Le fournisseur s'abstiendra de menacer les salariés ou de leur faire subir un traitement dur ou inhumain, y compris, mais sans s'y limiter, la violence ou le harcèlement verbaux, le harcèlement psychologique, la coercition mentale ou physique, le harcèlement sexuel et toute autre forme de harcèlement à caractère discriminatoire.

Source: Adapté du Code de conduite des fournisseurs d'Apple, version 4.7, 1<sup>er</sup> janvier 2021.

## 4.4 Gestion, évaluation et atténuation des risques

Dans de nombreux pays, la législation nationale sur la SST stipule que les employeurs doivent évaluer tous les risques présents dans l'environnement de travail et les éliminer ou les minimiser autant que possible. Le succès de tout programme de SST sur le lieu de travail, y compris ceux concernant la prévention de la violence et du harcèlement, est subordonné à une collaboration entre les employés et les employeurs pour identifier les dangers potentiels et évaluer les risques qui leur sont associés. Bien que l'évaluation, la maîtrise et la réduction des risques relèvent de la responsabilité des dirigeants, les salariés, parce qu'ils connaissent bien le fonctionnement des installations, les activités liées aux processus et les menaces potentielles, ont un rôle essentiel à jouer dans l'identification des risques présents sur le lieu de travail (OIT 2020, p. 58).

### ► Encadré 16. Évaluation obligatoire des risques de violence et de harcèlement: L'exemple de la France

En **France**, les risques pour la santé physique et mentale associés au harcèlement moral doivent être évalués, le harcèlement moral étant considéré comme un risque inhérent à l'environnement de travail.

Source: OIT 2020.

**L'OE doit inclure** les dispositions pertinentes de la législation nationale qui obligent les employeurs à gérer ou à évaluer les risques pour la sécurité et la santé, y compris les risques de violence et de harcèlement.

La gestion des risques de violence liée au travail est un processus planifié et systématique. Elle comprend les étapes suivantes: identification des dangers, évaluation des risques, prévention et contrôle des risques, suivi et examen des mesures de contrôle des risques, et relations avec les tiers.

### 4.4.1. Identification des dangers

L'identification des dangers doit concerner l'ensemble des dangers et risques professionnels existants, y compris les facteurs psychosociaux et les dangers et risques liés à la violence et au harcèlement. Il est important de recueillir des informations sur les dangers existants, notamment en consultant les travailleurs et leurs représentants.

Les dangers liés au travail susceptibles de favoriser la violence et le harcèlement comprennent:

- l'environnement de travail;
- les conditions et régimes de travail;
- les tâches effectuées dans le cadre du travail et la manière dont elles sont exécutées;
- la façon dont le travail est conçu et géré;
- les interactions entre les responsables et leurs subordonnés, ainsi qu'entre collègues;
- les relations avec les tiers, tels que les clients, les prestataires de services, les utilisateurs, les patients ou les membres du public;
- les normes culturelles, sociales et de genre qui admettent certaines formes de violence ou de harcèlement, notamment la discrimination, les rapports de force abusifs et la violence domestique<sup>8</sup>.

<sup>8</sup> Adapté de la Recommandation n° 206 (paragraphe 8) et de WorkSafe Victoria, 2020.

### ► Encadré 17. Risques courants donnant lieu à la violence et au harcèlement au travail

- Manipulation d'argent liquide, de drogues ou d'objets de valeur.
- Interaction avec des clients ou des membres du public, notamment en tête-à-tête, au téléphone ou en ligne.
- Travail individuel, travail solitaire et travail au sein de la communauté, par exemple, visites à domicile, travail de proximité, conduite de véhicules de transport de passagers et travail de nuit.
- Prestation de services ou de soins à des personnes au comportement potentiellement imprévisible, comme par exemple les personnes en situation de détresse, en colère, en état d'ébriété, incarcérées, désorientées ou malades.
- Activités liées au maintien de l'ordre public, comme par exemple les agents de stationnement, les agents de sécurité.
- Travail dans des zones de forte criminalité.
- Travail dans un environnement physique dangereux, par exemple dans des conditions d'éclairage ou de visibilité déficientes.
- Pour ce qui concerne la violence fondée sur le genre, la faible diversité des effectifs, les rapports de force déséquilibrés entre les hommes et les femmes, et une culture du lieu de travail qui accepte et tolère la violence fondée sur le genre.
- Les méthodes ou politiques de prestation de services entraînant ou aggravant la frustration, la colère, les malentendus ou les conflits, par exemple la faiblesse des effectifs, les politiques de service à la clientèle, la formulation d'attentes déraisonnables par rapport aux services que la structure ou les salariés peuvent fournir.

Source: Adapté de Safe Work Australia, 2021a.

Il est important de prendre en considération le fait que certaines personnes sont plus exposées à des situations dangereuses susceptibles de déclencher des actes de violence ou de harcèlement en raison des facteurs suivants: la race, le genre, l'orientation sexuelle, l'âge, le statut de migrant, la religion, les, le niveau d'alphabétisation.

### Facteurs de risque associés à la violence et au harcèlement au travail

De nombreux facteurs favorisent la violence et le harcèlement au travail. Il s'agit notamment des risques psychosociaux<sup>9</sup> et du stress lié au travail. Lorsque des employés sont soumis à des exigences élevées, à des charges de travail très importantes, à des tâches répétitives ou nécessitant très peu d'efforts, à un niveau de contrôle insuffisant, à des rôles mal définis, à de mauvaises relations sur le lieu de travail, à des dirigeants autocratiques, à des actes de discrimination perpétrés sur le lieu de travail, y compris par des dirigeants, et à une mauvaise gestion du changement, le stress et les conflits sur le lieu de travail risquent de gagner en intensité et de dégénérer en comportements violents et abusifs (Safe Work Australia 2021a).

Pour identifier les dangers existants et potentiels, les actions suivantes sont utiles:

- Consulter les salariés ou leurs représentants et le comité SST à propos de tous les aspects ou situations relevant de l'environnement de travail qui, selon eux, peuvent aggraver le risque de violence et de harcèlement au travail.

<sup>9</sup> Les risques psychosociaux sont des facteurs relevant de la conception ou de la gestion du travail qui augmentent le risque de stress lié au travail et peuvent entraîner des dommages psychologiques ou physiques. Il existe en effet une relation bidirectionnelle entre la violence/le harcèlement et le stress: les risques psychosociaux et le stress peuvent accroître la violence et le harcèlement, et la violence et le harcèlement sont également une source de stress.

- Passer en revue les rapports et les dossiers existants sur le lieu de travail, notamment les registres des accidents et des blessures, le cahier des doléances, les rapports d'inspection du lieu de travail, les dossiers sur les congés de maladie et le roulement du personnel, ainsi que les mesures de performance.
- Inspecter le lieu de travail pour identifier les situations dangereuses liées à l'environnement physique de travail – y compris risques liés à la violence et au harcèlement de tiers – par exemple, les zones de service à faible visibilité, les points d'accès et de sortie des travailleurs après les heures de travail, les systèmes de surveillance, d'alarme et de communication.
- Identifier les situations de travail présentant des risques, comme par exemple le fait de travailler seul ou en interaction avec des clients qui sont soumis à de longues files d'attente ou à des temps d'attente importants.
- Observer la culture et les normes de travail qui se rapprochent de certaines formes de harcèlement, comme par exemple le fait de recourir à des appellations injurieuses, de proférer des jurons, de faire des plaisanteries à caractère sexuel ou sexiste et de bizuter les nouveaux ou jeunes employés.
- Identifier les normes sociales et de genre nuisibles existantes et les stéréotypes sexuels et raciaux qui pourraient induire des actes de violence ou de harcèlement à caractère discriminatoire.
- Observer les interactions entre les responsables, les superviseurs, les salariés et les autres personnes, car une mauvaise communication, des relations médiocres, des incompréhensions d'ordre culturel ou communautaire peuvent provoquer des tensions sur le lieu de travail.
- Réaliser des enquêtes anonymes auprès des employés sur des incidents ou comportements ayant causé un malaise et sur des situations susceptibles de prendre une tournure plus violente.
- Réaliser des enquêtes auprès des clients et analyser les retours d'information en vue d'identifier les domaines problématiques, par exemple la prestation de services et les temps d'attente.
- Observer le style de leadership de l'organisation.
- Se référer aux normes et directives du secteur susceptibles de mettre en évidence les facteurs de risque pour un secteur particulier (Safe Work Australia 2021a).

#### 4.4.2. Évaluation des risques

Après avoir identifié les dangers, les employeurs doivent évaluer les risques associés en consultation avec les employés afin de déterminer à quel point une personne est susceptible d'être affectée par ces dangers et quel est le risque de violence et de harcèlement qui en découle. La prise en compte des considérations suivantes peut s'avérer utile:

- Quelle personne ou quelle catégorie de la main-d'œuvre pourrait être affectée?
- Si un tel incident s'est déjà produit, sur ce lieu de travail ou ailleurs, quelle en est la fréquence?
- Quelles peuvent être les conséquences de cette situation?
- Quelle pourrait être la gravité du préjudice (mineur, grave ou fatal)?<sup>10</sup>

Différents outils d'évaluation des risques ont été conçus pour identifier et évaluer les risques de violence et de harcèlement au travail. Voir l'annexe 1 pour des exemples d'outils d'évaluation des risques. Il est important de reconnaître que les facteurs de risque sont souvent interdépendants et peuvent exister concomitamment.

<sup>10</sup> Adapté de SafeWork AS, 2018.

### 4.4.3. Prévention et maîtrise des risques

Après avoir identifié les dangers et évalué les risques qui leur sont associés, il s'agit désormais d'adopter des mesures de prévention ou de maîtrise des risques. La méthode de contrôle la plus efficace consiste à éliminer le danger (et par conséquent le risque qui lui est associé). Par exemple, les risques associés à la manipulation d'argent liquide dans un parking public peuvent être supprimés en introduisant un système de paiement électronique. Si le danger ne peut être supprimé, le risque peut être minimisé grâce à une série de mesures de contrôle, adaptées aux besoins de l'entreprise et du personnel.

L'environnement physique de travail, les mesures de sécurité, les systèmes et procédures de travail peuvent influencer sur la probabilité de violence et de harcèlement et sur la manière dont le personnel peut réagir aux incidents. Les dispositifs de verrouillage et les systèmes d'alarme, les procédures de pointage des visiteurs et les numéros verts pour les travailleurs sont des exemples de mesures portant sur l'environnement physique qui permettent d'éviter la violence et le harcèlement au travail.

Des mesures environnementales et organisationnelles doivent être envisagées pour prévenir la violence et le harcèlement psychologiques. Par exemple, une description claire et complète doit être fournie pour chaque poste et les salariés doivent être régulièrement invités à formuler des observations sur leur rôle, leurs responsabilités et leur charge de travail. Les membres du personnel doivent recevoir les ressources, les informations et la formation dont ils ont besoin pour s'acquitter de leurs responsabilités de manière efficace et sûre. Le travail d'équipe et la coopération doivent également être encouragés (OIT 2020, p. 60).

Par ailleurs, la hiérarchie institutionnelle et l'abus des relations de pouvoir peuvent favoriser la violence psychologique. Des mesures doivent donc être mises en place pour fournir aux cadres et aux superviseurs la formation, notamment sur la diversité et l'inclusion, ainsi que le soutien et le mentorat dont ils ont besoin pour être des leaders positifs. Dans la même optique, l'organisation doit veiller à ce que ses dirigeants prennent, sans délai, les mesures qui s'imposent lorsqu'ils sont témoins d'actes de violence ou de harcèlement au travail ou en prennent connaissance. Comme indiqué ci-dessus, la violence et le harcèlement psychologiques, en particulier les intimidations, peuvent être évités grâce à de bonnes pratiques de gestion et à une communication efficace (OIT 2004).

Lors de l'élaboration des mesures de contrôle des risques, il est important de consulter les employés et les comités de SST, le cas échéant. La participation des travailleurs et d'autres personnes concernées dans l'élaboration de mesures de contrôle permettra sans doute de mettre au point des mesures plus efficaces qui seront adoptées à grande échelle.

### 4.4.4. Suivi et évaluation des mesures de contrôle des risques

Grâce aux activités de suivi et d'évaluation, les employeurs peuvent s'assurer que les mesures de prévention et de contrôle des risques ont l'effet escompté et peuvent également identifier d'éventuelles améliorations à apporter. L'évaluation des mesures de contrôle des risques peut inclure une analyse de l'environnement physique, des fonctions et des tâches et elle doit avoir lieu:

- après le signalement d'un incident de violence ou de harcèlement, pour contribuer à identifier des facteurs sous-jacents et à y remédier, y compris en déterminant si les mesures de contrôle des risques doivent faire l'objet d'un ajustement;
- lorsque des employés ou leurs représentants indiquent que les mesures de contrôle des risques sont inefficaces ou insuffisamment efficaces;
- sur recommandation du responsable de la SST;
- lorsque se produit sur le lieu de travail un changement important susceptible d'induire des situations dangereuses ou des risques de type nouveau ou différent, notamment des modifications de l'environnement de travail, des tâches de travail, des systèmes, des processus ou des procédures;
- à des intervalles réguliers: par exemple une fois par an.

En plus des dossiers et données existants, il est possible de recourir à des enquêtes anonymes pour recueillir, auprès du personnel, des clients ou des utilisateurs de services, des informations sur l'efficacité des mesures de contrôle et d'atténuation des risques, ainsi que des procédures de signalement. L'enquête peut être ciblée ou intégrée à des enquêtes existantes menées auprès du personnel ou des clients. La réalisation de ces enquêtes peut envoyer au personnel et aux tiers concernés un message important, à savoir que l'entreprise est résolue à contrôler et à atténuer les risques de violence et de harcèlement, et qu'elle répondra efficacement aux plaintes. Les enquêtes peuvent permettre de contrôler divers aspects relatifs au risque de violence et de harcèlement, comme le montre le tableau 1.

► **Tableau 1. Exemples de questions posées dans le cadre d'une enquête sur le risque de violence et de harcèlement**

Thème	Exemples de questions d'enquête
<b>Connaissances et sensibilisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>► Savez-vous où vous pouvez consulter votre politique et votre code de conduite relatifs à la violence et au harcèlement sur le lieu de travail?</li> <li>► Dans quelle mesure comprenez-vous les politiques de prévention et d'élimination de la violence et du harcèlement sur le lieu de travail?</li> <li>► Avez-vous reçu une formation sur la violence et le harcèlement au travail et sur les dispositions à prendre pour y faire face?</li> <li>► À quel point vous estimez-vous prêt à faire face à une situation de harcèlement ou de violence?</li> <li>► Savez-vous comment signaler une préoccupation liée à la violence et au harcèlement au travail?</li> </ul>
<b>Sûreté et sécurité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>► Avez-vous déjà été victime de harcèlement ou d'un incident violent au travail? Si oui, l'avez-vous signalé?</li> <li>► Avez-vous déjà été témoin de harcèlement ou d'un incident violent sur le lieu de travail? Si oui, l'avez-vous signalé?</li> <li>► Dans quelle mesure êtes-vous préoccupé par la violence et le harcèlement sur notre lieu de travail?</li> <li>► Vous sentez-vous en sécurité sur votre lieu de travail?</li> <li>► Pensez-vous que les risques de violence et de harcèlement sur le lieu de travail ont augmenté, diminué ou sont restés les mêmes au cours de l'année écoulée?</li> </ul>
<b>Contrôle des risques et mesures d'atténuation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>► Pensez-vous que les mesures existantes de contrôle et de prévention de la violence et du harcèlement au travail sont efficaces?</li> <li>► Si non, quel aspect de ces mesures jugez-vous inefficace? Dans quelle mesure ces mesures sont-elles inefficaces?</li> <li>► Quelles autres étapes ou mesures devrait-on prendre pour rendre votre lieu de travail plus sûr?</li> </ul>
<b>Culture d'entreprise et leadership</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>► Selon vous, dans quelle mesure la direction est-elle engagée dans la prévention et la prise en charge de la violence et du harcèlement?</li> <li>► Les membres de la direction font-ils preuve d'engagement dans la lutte contre la violence et le harcèlement?</li> </ul>

Source: Adapté de Banque européenne pour la reconstruction et le développement, IFC et CDC Group plc 2020.

En examinant les mesures de contrôle des risques, essayez de déterminer si de nouvelles mesures de contrôle doivent être mises en œuvre pour améliorer la sécurité des travailleurs ou si l'impact potentiel d'une modification de l'environnement physique, des politiques ou des procédures de travail, ou de la fourniture d'informations ou de formations supplémentaires mérite d'être évalué. Il est important de s'assurer que toute mesure de contrôle des risques mise en œuvre ne suscite pas de nouveaux dangers ou risques pour la sécurité ou la santé.

L'enregistrement des rapports d'actes de violence et de harcèlement et des mesures prises pour y remédier peut s'avérer utile pour analyser les tendances et identifier les facteurs de risque systémiques. Les dossiers contenant des informations permettant d'identifier les personnes concernées doivent rester confidentiels.

#### 4.4.5. Gestion des relations avec les tiers

La violence et le harcèlement perpétrés par des tiers peuvent créer un environnement peu sûr pour les employeurs et le personnel. Des mesures préventives doivent être prises pour lutter contre la violence et le harcèlement perpétrés par des tiers sur le lieu de travail. Bien qu'il existe des différences d'ordre sectoriel et organisationnel concernant les actes de violence perpétrés par des tiers à l'encontre d'employés occupant des fonctions différentes et dans des lieux de travail différents, les bonnes pratiques et les mesures à prendre pour lutter contre la violence perpétrée par des tiers sont les mêmes dans tous les environnements de travail:

- sensibiliser davantage le personnel, les clients, les usagers des services et les autorités publiques (telles que les agences de santé et de sécurité) à cette question et les aider à mieux la comprendre;
- évaluer correctement les risques de violence perpétrée par des tiers sur différents lieux de travail et dans l'exercice de différentes fonctions et modifier au besoin la disposition du lieu de travail pour créer un environnement plus sûr;
- former les responsables et les salariés à la prévention et à la gestion des problèmes, y compris aux techniques de prévention et de gestion des conflits;
- fournir des outils appropriés de protection des employés, par exemple, moyens de communication et de surveillance, ainsi que des mesures de sécurité comme les dispositifs de verrouillage et les caméras de sécurité;
- mettre en place des politiques et systèmes de suivi, de signalement d'incidents, d'enquête et de soutien aux victimes (Fédération syndicale européenne des services publics 2010).

Les activités de prévention de la violence et du harcèlement doivent être intégrées aux opérations quotidiennes, notamment la vérification de l'éclairage, des dispositifs de verrouillage et des caméras de sécurité. Les employeurs doivent également donner à leur personnel des instructions et une formation sur la manière de désamorcer efficacement les situations hostiles impliquant des clients, des patients, des passagers ou toute personne bénéficiant d'un service.

► **Encadré 18. Exemples de mesures préventives pour les conducteurs de véhicules de transport public contre le risque de violence et de harcèlement perpétrés par des tiers**

- Installer des barrières fixes ou amovibles entre le conducteur et les passagers.
- Interdire la zone à proximité du conducteur pour garantir une distance de sécurité avec les passagers.
- Installer des caméras de sécurité pour enregistrer les activités à l'intérieur du véhicule afin de décourager les comportements violents.
- Installer des systèmes de communication radio et des avertisseurs individuels fiables pour permettre aux conducteurs de demander de l'aide en toute sécurité.
- Installer des dispositifs de suivi des véhicules tels que des systèmes GPS pour localiser les conducteurs en détresse.
- Améliorer l'éclairage à l'intérieur des véhicules pour permettre aux conducteurs d'être attentifs au comportement des passagers.
- Limiter les transactions en espèces et prévoir des dispositifs de stockage sûrs pour l'argent liquide.
- Disposer des pancartes à l'intention des passagers, par exemple:
  - «tolérance zéro en matière d'agression et de violence»;
  - «les caméras de sécurité sont en marche»;
  - «le conducteur n'a pas accès à de fortes sommes d'argent»;
  - «il est interdit de parler au conducteur lorsque le véhicule est en mouvement»;
  - «les passagers sont priés de sortir par la porte arrière» (le cas échéant);
  - «prière de signaler les incidents aux autorités compétentes»;
- Former les conducteurs à la désescalade des comportements agressifs (signes d'agression, stratégies de communication verbale et non verbale).

Source: Adapté de *Safe work Australia, 2021a*.

## 4.5 Procédures de plainte et de signalement

Un mécanisme interne de dépôt de plainte et de signalement facilement accessible, sûr, équitable et efficace, doublé d'un système de résolution des litiges, doit être mis en place pour permettre au personnel ou aux tiers de signaler des cas de violence et de harcèlement au travail ou de solliciter de l'aide. Une fois que le mécanisme de dépôt de plainte et les procédures de signalement ont été élaborés, il convient de les mettre en œuvre et de les communiquer correctement à toutes les parties concernées. Récemment, des mesures ont été prises dans plusieurs pays pour intégrer des procédures spécifiques applicables en cas de violence et de harcèlement, notamment la création de comités internes spécialisés ou la mise en place de mécanismes de signalement anonyme.

### ► Encadré 19. Exemples de procédures de signalement de cas de violence et de harcèlement dans les législations ou lignes directrices nationales

Au **Gabon**, l'article 6 de la Loi de 2016 portant sur la lutte contre le harcèlement professionnel dispose que «le salarié, l'agent public ou le stagiaire qui s'estime victime de harcèlement moral ou sexuel peut saisir, sous pli confidentiel, les délégués du personnel, l'employeur, l'inspection générale des services ou l'inspection du travail.»

Au **Mexique**, en mars 2020, le Secrétariat au Travail et à la Prévoyance sociale a publié un protocole type visant à combattre et à éliminer la violence sur le lieu de travail. Ce protocole définit les procédures ou mécanismes visant à apporter une assistance aux victimes présumées de violence sur le lieu de travail, à définir les organismes compétents qui peuvent apporter leur concours sur ces questions et à encourager une culture d'entreprise caractérisée par l'égalité de genre et un environnement de travail qui contribue à éliminer la violence sur le lieu de travail.

Au **Royaume-Uni**, d'après les orientations techniques de 2020 de la Commission de l'égalité et des droits de l'homme, les employeurs doivent envisager de mettre en place des systèmes permettant les dénonciations anonymes. Grâce à l'anonymat, ces systèmes pourraient: recevoir les plaintes qui autrement ne seraient pas déposées; encourager les plaignants à se manifester; permettre une forme d'action, même lorsqu'une enquête complète n'est pas possible. Ces lignes directrices recommandent également aux employeurs de faire en sorte qu'il y ait des travailleurs formés capables d'accompagner un plaignant tout au long de la procédure de plainte.

Source: OIT 2021a.

**L'OE doit insérer** des dispositions pertinentes de la législation nationale exigeant des employeurs la mise en place de mécanismes ou de procédures internes permettant de faire face à la violence et au harcèlement au travail.

► **Encadré 20. Une procédure de recours clairement définie dans le cadre des efforts déployés par l'entreprise pour créer un lieu de travail sûr: Les exemples de HBL Pakistan et de l'Indonésie**

**HBL Pakistan**, la plus grande banque privée du Pakistan avec plus de 17 000 employés, a introduit sa Politique de lutte contre le harcèlement en 2010. Dans le cadre du mécanisme de mise en œuvre de cette politique, les employés disposent de plusieurs circuits de signalement de cas de harcèlement, qu'ils en soient des victimes ou des témoins. «Speak Up» est une messagerie électronique gérée par le service des ressources humaines de la banque. Selon le cas, les plaintes reçues sont transmises au service des mesures disciplinaires ou au comité d'enquête sur le harcèlement, pour y donner suite. Le comité d'enquête et l'équipe chargée du traitement des cas de harcèlement ont été formés à des procédures pertinentes.

Par ailleurs, le numéro d'assistance téléphonique du service des ressources humaines de la banque, qui est généralement utilisé pour signaler des problèmes quotidiens touchant aux ressources humaines, peut être utilisé pour demander des conseils sur la résolution de problèmes liés au harcèlement ou pour déposer des plaintes. Le responsable des relations avec les ressources humaines, avec qui le personnel peut discuter d'un incident ou d'une plainte, est un autre recours. Enfin, conformément à la politique de dénonciation de la banque, les employés peuvent, de manière anonyme, signaler des incidents au service de conformité de la banque, et ces plaintes sont ensuite acheminées vers le service des ressources humaines.

**En Indonésie**, 38 entreprises ont adopté une politique de tolérance zéro de la violence et du harcèlement conjointement avec leurs syndicats respectifs, démontrant ainsi leur engagement commun à rejeter toute forme de violence et de harcèlement dans le monde du travail. Cette politique encourage la mise en place d'un mécanisme conjoint de prise en charge de plaintes relatives aux actes de violence ou de harcèlement sexuels, et souligne que les victimes de violence et de harcèlement ont le droit de porter plainte et de bénéficier d'une protection totale de leur sécurité et de leur vie privée, ainsi que d'un soutien psychologique.

*Sources: IndustriALL, 2022, Les syndicats indonésiens signent avec les entreprises une politique de tolérance zéro de la violence et du harcèlement et IFC, 2018, Advancing Gender Diversity through Effective Anti-Harassment Mechanisms. Case study: HBL Banking and Financial Services, Pakistan.*

Les procédures relatives aux plaintes doivent énoncer toutes les options disponibles et indiquer à qui la plainte doit être transmise. Il est impératif de créer un processus permettant de recevoir et d'examiner les plaintes de manière cohérente, équitable et efficace. Les plaintes doivent être formulées par écrit et soumises à la personne désignée.

#### 4.5.1. Encourager le signalement de cas de violence et de harcèlement

Les cas de violence et de harcèlement au travail ne sont pas toujours signalés, car les travailleurs peuvent se montrer réticents à cet égard. Il en est ainsi notamment lorsqu'ils doutent que le signalement soit suivi d'effet et que leur droit à la confidentialité sera respecté, ou lorsqu'ils pensent qu'en signalant un incident ils risquent de compromettre leur emploi ou leurs perspectives de carrière.

Les employeurs doivent créer un environnement favorable où les travailleurs se sentent en sécurité pour discuter de leurs préoccupations concernant la violence et le harcèlement ou pour signaler des incidents. Pour encourager les employés à signaler les cas de violence et de harcèlement, des procédures de signalement et de dépôt de plainte doivent être élaborées en collaboration avec les travailleurs ou leurs représentants et communiquées à l'ensemble du personnel. Les employeurs doivent mettre en place des procédures de signalement accessibles et veiller à ce que le personnel sache comment signaler les menaces ou les actes de violence et de harcèlement et à qui s'adresser. Les employeurs doivent encourager les employés à faire de tels signalements le plus rapidement possible après la survenance d'une menace ou d'un incident.

Pour que la procédure de plainte soit efficace, il ne faut pas s'attendre à ce que les employés s'adressent uniquement à leur superviseur immédiat ou à leur directeur. Ils doivent avoir la possibilité de signaler leurs préoccupations par différents biais, y compris en s'adressant au service des ressources humaines. Les employés doivent savoir qu'ils peuvent se retirer de situations présentant un risque grave et imminent de préjudice et qu'ils peuvent le faire sans craindre d'être pénalisés<sup>11</sup>.

Toutes les plaintes et tous les signalements doivent être pris en charge rapidement. Les personnes chargées de la prise en charge des plaintes doivent être neutres, qualifiées, sensibles aux questions de genre et compétentes pour mener à bien leurs tâches et agir avec la discrétion nécessaire pour protéger la dignité et la vie privée des parties concernées, sans compromettre la transparence et l'équité de l'enquête. Le mécanisme de plainte devrait également protéger les plaignants (y compris les lanceurs d'alerte) et les témoins contre les représailles (OIT 2020, p.62).

### 4.5.2. Traitement et prise en charge des plaintes

Pour répondre efficacement à toute plainte et à tout signalement de violence ou de harcèlement au travail, des procédures claires doivent être mises en place et suivies. Même si le mécanisme de plainte peut faire partie du mécanisme de règlement des griefs de l'entreprise, les plaintes pour violence et harcèlement doivent être traitées avec un degré accru de prudence et de précaution, en raison de la sensibilité, de la confidentialité et de la vulnérabilité des parties concernées, en particulier si l'auteur présumé est le directeur ou le superviseur du plaignant.

### 4.5.3. Approches informelles

Dans certains cas, il est possible de rectifier les choses de manière informelle, en fonction de la gravité de l'incident. Parfois, certaines personnes ne sont pas conscientes que leur comportement est indésirable et une discussion informelle peut conduire à une meilleure compréhension et à un accord pour faire cesser ce comportement. Les employés peuvent choisir de le faire eux-mêmes, ou peuvent avoir besoin du soutien d'autres membres du personnel, d'un responsable, d'un représentant des employés ou d'un conseiller.

### 4.5.4. Enquête officielle

Les employeurs doivent prendre au sérieux les plaintes relatives à des actes de violence et de harcèlement et mener une enquête rapide et objective pour en déterminer la cause et prendre les mesures appropriées. Certaines conduites et certains comportements, comme les agressions physiques, les agressions sexuelles et le harcèlement, sont également des infractions pénales devant être signalées à des parties et autorités externes, comme la police ou les organismes de réglementation de la SST, conformément aux lois ou règlements. Dans de tels cas, la sécurité et le bien-être de la victime, ou de toute autre personne impliquée, y compris les lanceurs d'alerte et les collègues, doivent toujours être prioritaires.

Lorsqu'un tiers ou un lanceur d'alerte signale un cas de harcèlement, les employeurs doivent également enquêter pour savoir si la plainte est authentique et prendre des mesures en conséquence.

En enquêtant sur un incident ou une plainte, il est important de procéder comme suit:

- consulter les employés et interroger les témoins pour recueillir des informations et des preuves;
- préserver la confidentialité des informations recueillies et protéger la vie privée des parties concernées;
- examiner les mesures de prévention et de contrôle des risques afin d'évaluer leur efficacité et de déterminer si elles doivent être améliorées ou remplacées par de nouvelles mesures de contrôle des risques;

---

<sup>11</sup> Article 10(g) de la Convention n° 190 sur la violence et le harcèlement et article 13 de la Convention (n° 155) sur la sécurité et la santé au travail de 1981.

- faire preuve de neutralité, d'objectivité et d'équité, en évitant tout parti pris;
- conserver des dossiers des rapports d'incidents, des enquêtes et des mesures prises dans le but de dégager les tendances et de les examiner dans le cadre de la gestion continue des risques.

#### 4.5.5. Confidentialité

Le respect de la confidentialité de toutes les parties concernées doit être de rigueur tout au long de l'enquête. L'employeur doit s'abstenir de divulguer les noms d'un plaignant ou d'un auteur présumé, sauf si cela s'avère nécessaire pour les besoins de l'enquête, pour prendre des mesures correctives ou si la loi l'exige. L'article 10(c) de la Convention n° 190 préconise la protection de la vie privée et de la confidentialité, dans la mesure du possible et le cas échéant, et précise que les exigences relatives à la protection de la vie privée et de la confidentialité ne sont pas appliquées de manière abusive.

**L'OE doit insérer une disposition pertinente de la législation nationale exigeant des employeurs qu'ils préservent la confidentialité dans le traitement des cas de violence et de harcèlement au travail.**

##### ► Encadré 21. Exemples de législation imposant le respect de la confidentialité aux employeurs en cas de plainte

Au **Luxembourg**, l'article L.245-6(2) du Code du travail, tel que modifié en 2016, dispose ce qui suit: «La délégation du personnel et le délégué à l'égalité, s'il en existe, sont habilités à assister et à conseiller le salarié qui fait l'objet d'un harcèlement sexuel. Ils sont tenus de respecter la confidentialité des faits dont ils ont connaissance à ce titre, sauf à en être dispensés par la personne harcelée.»

Au **Soudan du Sud**, l'article 7 de la loi de 2017 sur le travail dispose que les politiques du lieu de travail doivent contenir des dispositions expresses sur le fait que «l'employeur ne doit pas révéler le nom d'un plaignant ni les circonstances liées à la plainte de toute personne, sauf si cela est nécessaire pour l'enquête sur la plainte ou l'adoption de mesures disciplinaires y relatives».

Source: OIT 2021a.

L'employeur doit prendre toutes les mesures raisonnables pour s'assurer que toute information recueillie au cours de l'enquête reste confidentielle et sécurisée. Pour créer un environnement dans lequel les travailleurs se sentent en confiance pour faire part de leur expérience de la violence ou du harcèlement, l'employeur doit faire montrer que ces mesures sont prises, notamment en dispensant des conseils et des orientations au plaignant, à la victime, à l'auteur présumé et aux témoins pendant l'enquête et en préservant une confidentialité absolue.

Néanmoins, le respect de la confidentialité ne doit pas empêcher les parties concernées de rechercher du soutien, par exemple par le biais d'un programme d'aide aux employés, ou de se faire accompagner par une personne de confiance ou un représentant à une réunion.

#### 4.5.6. Protection contre les représailles

La crainte de représailles est l'une des principales raisons pour lesquelles une victime s'abstient de signaler des actes de violence ou de harcèlement. La Convention n° 190 appelle à la protection contre toute forme de victimisation ou de représailles à l'encontre des plaignants, des victimes, des témoins et des dénonciateurs. La protection des plaignants contre les représailles est un principe fondamental de

la sécurité et de l'efficacité des signalements, des procédures de dépôt de plainte et des mécanismes de résolution des conflits. Il est primordial de veiller à ce que les victimes ou les plaignants ne soient pas davantage victimisés et punis, et de protéger les plaignants, les victimes, les témoins et les lanceurs d'alerte contre d'éventuelles représailles. Ces mesures comprennent le maintien de la confidentialité de l'identité du plaignant, l'octroi d'un congé ou l'organisation d'un transfert vers un autre lieu de travail ou un autre endroit, tout en veillant à ce que les dispositions prises ne soient pas considérées comme des mesures punitives pour la victime ou le plaignant.

**OE doit insérer** une disposition pertinente de la législation nationale protégeant les plaignants, les victimes, les témoins ou les lanceurs d'alerte contre les représailles.

#### ► Encadré 22. Exemples de lois et règlements protégeant contre les représailles

En **Côte d'Ivoire**, l'article 5 du Code du travail de 2015 dispose qu'aucun salarié, aucune personne en formation ou en stage ne peut être sanctionné ni licencié ni subir de conséquences abusives s'agissant de questions relatives à l'emploi, notamment en matière d'embauche ou d'autres conditions de travail, pour avoir refusé de subir les agissements de harcèlement moral ou de harcèlement sexuel et pour avoir témoigné de ces agissements ou pour les avoir relatés.

Au **Japon**, la Loi contre le harcèlement hiérarchique contient une disposition qui interdit aux employeurs de licencier les employés qui dénoncent des cas de harcèlement, ou qui traitent ces travailleurs de manière défavorable, de toute autre manière que ce soit, parce qu'ils ont dénoncé ces cas.

Au **Niger**, l'article 122 du Décret n° 2017-682/PRN/MET/PS portant partie réglementaire du Code du travail (10 août 2017) dispose ce qui suit: «Aucun travailleur ne peut être sanctionné, ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire pour avoir témoigné d'agissements de harcèlement sexuel ou pour les avoir relatés.»

Source: OIT 2021a.

### 4.5.7. Assistance aux victimes et recours

L'employeur se doit d'apporter aux victimes, notamment d'agressions physiques ou sexuelles, de harcèlement sexuel ou d'intimidation répétés<sup>12</sup>, le soutien et l'assistance dont elles ont besoin. Pour faciliter le processus de guérison, l'employeur peut envisager d'apporter un soutien continu, qui peut comprendre un débriefing et un congé rémunéré ou non rémunéré pendant que la victime se remet de sa blessure ou de son traumatisme et recherche des soins médicaux, un traitement ou une réadaptation si nécessaire. L'employeur peut également orienter la victime vers des services de conseil pour un traitement et un soutien psychologique. La Convention n° 190 et la Recommandation n° 206 énoncent des principes et des orientations sur les mesures et les services de soutien aux plaignants et aux victimes de violence et de harcèlement<sup>13</sup>.

12 L'article 10(b)(v) de la Convention n° 190 fait état de «mesures de soutien juridique, social, médical et administratif aux plaignants et aux victimes». Ces services de soutien doivent intégrer la dimension genre, notamment en cas de violence ou de harcèlement fondés sur le genre. Voir l'article 10(e) et le paragraphe 17 de la Recommandation n° 206.

13 Article 10(b)(v) et 10(e) de la Convention n° 190 et paragraphe 17 de la Recommandation n° 206.

► **Encadré 23. Services de prise en charge de la violence basée sur le genre fournis par l'entreprise: Le cas de la Bioparques de Occidente Agribusiness and Forestry (Mexique)**

Bioparques emploie 4 360 personnes dans l'état du Jalisco, au Mexique. En 2020, les femmes représentaient 38% de ses effectifs. Depuis 2013, Bioparques a pris des mesures de protection de la sécurité de ses employés, notamment en publiant un code d'éthique, en mettant en place un mécanisme de réclamation, en adoptant une politique de prévention des risques psychosociaux et en proposant une gamme de services de soutien sur place.

Un appui multisectoriel est apporté à la victime pendant et après toute enquête portant sur un cas de violence basée sur le genre ou de harcèlement sexuel. Chaque complexe d'hébergement dispose d'une équipe d'assistants sociaux, de psychologues, de médecins et de points focaux pour les questions de harcèlement sexuel prêts à apporter un soutien immédiat. Un assistant social ou un psychologue fournit facilite l'accès à des services pertinents (tels que les services médicaux et de conseil) et échange régulièrement avec les survivants et les prestataires de services. Dans certains cas, Bioparques permet à la victime de consulter un psychologue qui peut l'aider à mettre en place une réponse adaptée. L'entreprise offre également un appui similaire à tout membre de la communauté locale victime d'exploitation ou d'abus sexuels perpétrés par l'un de ses employés. Ces services de soutien sont proposés en complément de l'assistance fournie par l'Etat. Les assistants sociaux de Bioparques aident les employés à identifier les services publics pertinents et à y accéder, et les accompagnent pour faire une déposition, si l'employé le demande.

Source: IFC, 2020, *Case study: Bioparques de Occidente Agribusiness and Forestry, Mexico. Exploring client approaches to gender-based violence prevention and response.*

Outre le soutien fourni par les employeurs, les victimes peuvent bénéficier de services de soutien externes ou de recours juridiques, tels que la réintégration, l'indemnisation pour dommages subis, des indemnités pour accident du travail et un soutien financier pour les frais de justice et les coûts encourus<sup>14</sup>.

► **Encadré 24. Exemples de textes législatifs et réglementaires prévoyant des services de soutien et des voies de recours pour les victimes de violence et de harcèlement**

En **Italie**, en janvier 2021, la Cour constitutionnelle a statué que toutes les victimes de violence et de harcèlement fondés sur le genre avaient droit à une aide et à une assistance juridiques gratuites.\*

Au **Porto Rico (États-Unis)**, la Loi n° 83-2019 prévoit un congé de 15 jours en cas de harcèlement sexuel au travail.

Au **Danemark**, le harcèlement sexuel et la violence au travail sont indemnisés par l'assurance en cas d'accident du travail et de maladie professionnelle et sont surveillés par l'inspection du travail, qui fait partie de l'Autorité nationale chargée de l'environnement de travail. \*\*

Notes: \* *Giurisprudenza Penale, 2021, "Reati contro la libertà sessuale e ammissione della persona offesa al patrocinio a spese dello Stato a prescindere dalle condizioni reddituali: depositata la sentenza della Corte Costituzionale (1 del 2021)", 12 janvier;* \*\* *Eurofound, 2015, Violence and Harassment in European Workplaces: Extent, Impacts and Policies.*

Source: OIT 2021a.

**L'OE doit insérer** une disposition pertinente de la législation nationale prévoyant une assistance et un soutien aux victimes de violence et de harcèlement.

### 4.5.8. Mesures correctives et sanctions

L'employeur doit veiller à éviter tout retard inutile entre la réception de la plainte, la conduite de l'enquête, la préparation du rapport et la mise en œuvre des mesures<sup>15</sup>. Si l'enquête conclut au bien-fondé de la plainte ou du signalement d'actes de violence et de harcèlement, l'employeur doit prendre les mesures nécessaires à l'encontre de leur auteur, qu'il s'agisse d'un employé ou d'un tiers, analyser les risques qui ont donné lieu à l'incident, et éliminer ou réduire ces risques, si possible. Pour les infractions plus graves, telles que les agressions et le harcèlement sexuel, qui pourraient constituer des infractions pénales, l'employeur doit alerter les autorités policières.

L'employeur doit s'assurer que toute sanction ou mesure disciplinaire imposée est appropriée et conforme aux lois et règlements applicables, à la convention collective, le cas échéant, ou au contrat de travail de la personne concernée.

Dans certains pays, la loi impose aux employeurs l'obligation de prendre certaines mesures en cas de violence et de harcèlement au travail, et d'alerter les autorités compétentes lorsque la violence et le harcèlement relèvent du droit pénal.

#### ► Encadré 25. Exemples de législation ou de règlements obligeant les employeurs à prendre des mesures contre la violence et le harcèlement

Au **Philippines**, l'article 19 de la Loi de 2018 sur les espaces sûrs prévoit des amendes en cas de non-respect des dispositions relatives aux obligations des employeurs en matière de prévention ou d'inaction suite à la dénonciation d'actes de harcèlement sexuel fondé sur le genre commis sur le lieu de travail.

Au **Gabon**, la Loi de 2016 portant sur la lutte contre le harcèlement professionnel dispose que «[s]ans préjudice des sanctions pénales prévues par les textes en vigueur, tout auteur de harcèlement moral ou sexuel sur le lieu ou à l'occasion du travail encourt les sanctions disciplinaires majeures en application des textes en vigueur» (art. 10).

En **Iraq**, la Loi de 2015 sur le travail dispose ce qui suit: «Sera condamné à une peine de prison d'une durée de six mois maximum et d'une amende d'un million de dinars maximum, ou de l'une ou l'autre de ces peines, quiconque enfreint les dispositions des articles du présent chapitre relatives au travail des enfants, à la discrimination, au travail forcé et au harcèlement sexuel, selon le cas» (art. 11-2).

Source: OIT 2021a.

**L'OE doit** insérer une disposition pertinente de la législation nationale obligeant les employeurs à prendre des mesures ou à imposer des sanctions aux auteurs de violences et de harcèlement.

15 Article 10(d) de la Convention n° 190 et paragraphe 19 de la Recommandation n° 206. La Recommandation n° 206 précise que «Les auteurs de violence et de harcèlement dans le monde du travail devraient être tenus responsables de leurs actes et bénéficier de services de conseil ou d'autres mesures, lorsqu'il y a lieu, en vue d'éviter qu'ils ne récidivent et de faciliter leur réinsertion au travail, selon qu'il convient.»

► **Tableau 2. Bonnes pratiques en matière de prise en charge de la violence et du harcèlement au travail**

Principes	Mesures
<b>Accessibilité du mécanisme de traitement des plaintes</b>	Un mécanisme interne de signalement et de plainte facilement accessible, sûr, équitable et efficace, doublé d'un système de résolution des litiges, doit être mis en place pour que tous les travailleurs ou un tiers quelconque puissent signaler ou demander de l'aide pour tout cas de violence ou de harcèlement au travail.
<b>Agir rapidement</b>	Les signalements/plaintes doivent être traités de manière rapide et raisonnable dans les délais impartis. Les parties concernées doivent être avisées du délai de réponse au signalement/à la plainte et informées de l'avancement de la procédure et auront ainsi l'assurance que celle-ci n'est pas oubliée ni ignorée.
<b>Traiter toutes les questions sérieusement</b>	Tous les signalements/plaintes doivent être pris au sérieux et évalués en fonction des faits et de leur bien-fondé.
<b>Préserver la confidentialité</b>	La confidentialité doit être préservée pour toutes les parties impliquées. Seules les personnes directement concernées connaîtront les détails de l'affaire.
<b>Garantir l'équité procédurale</b>	La personne soupçonnée de harcèlement sera présumée innocente tant que les allégations ne seront pas avérées. Elle sera informée des allégations et aura la possibilité d'exposer sa version des faits. La possibilité d'une révision des décisions sera expliquée à toutes les parties.
<b>Faire preuve de professionnalisme</b>	Les personnes qui traitent le signalement/la plainte doivent être formées et compétentes pour mener à bien leurs tâches, et agir avec la discrétion nécessaire pour protéger la dignité et la vie privée des parties concernées, sans pour autant entraver l'enquête.
<b>Rester neutre</b>	Il est primordial de faire preuve d'impartialité vis-à-vis de toutes les parties concernées, pendant toute la procédure. La personne qui traite le signalement/la plainte n'aura pas été impliquée directement dans le dossier et évitera tout parti pris personnel ou professionnel.
<b>Tenir compte de la dimension de genre</b>	Des mécanismes de résolution de plaintes et de litiges sûrs et efficaces, ainsi qu'un système d'accompagnement, des services et des recours tenant compte de la dimension de genre doivent être prévus.
<b>Soutenir toutes les parties</b>	Dès lors qu'un signalement a été fait ou une plainte déposée, il convient de renseigner les parties sur le type de soutien dont elles peuvent bénéficier: programmes d'assistance aux travailleurs ou droit à la présence d'une personne de confiance pendant les entretiens ou les réunions, par exemple un délégué à la sécurité et à la santé, un représentant syndical ou un collègue de travail.
<b>Ne pas victimiser</b>	Il est important de veiller à ce que les personnes qui signalent des actes de harcèlement moral sur le lieu de travail ne soient pas victimisées pour ce motif. La personne accusée de violence et de harcèlement au travail et les témoins doivent également être protégés de la victimisation.
<b>Offrir un soutien aux victimes</b>	La victime doit bénéficier de soutien et d'assistance, par exemple sous forme de congés rémunérés ou non, de soins médicaux et d'orientation vers des services de conseil.
<b>Protéger la victime contre d'éventuelles représailles</b>	Pour éviter les représailles, un mécanisme de protection des plaignants, (y compris les lanceurs d'alerte) et des témoins doit être mis en place.
<b>Prendre les mesures appropriées</b>	Si l'enquête révèle le bien-fondé du signalement/de la plainte pour violence et harcèlement, les employeurs doivent prendre les mesures appropriées contre l'auteur, qui peut être un employé ou un tiers, examiner les risques ayant conduit à l'incident, et éliminer ou réduire ces risques.
<b>Communiquer sur la procédure et les résultats</b>	Toutes les parties doivent être informées sur la procédure, sa durée et ce à quoi elles peuvent s'attendre à chaque étape. Si la procédure venait à être retardée pour quelque motif que ce soit, les parties doivent être informées du retard et de la date présumée de reprise. Enfin, il faudra expliquer aux parties pourquoi certaines mesures ont été prises (ou ne l'ont pas été).
<b>Conserver des traces</b>	Les renseignements suivants doivent être consignés: identité de l'auteur du signalement/de la plainte, date et destinataire, description détaillée du problème signalé mesures prises pour répondre au problème toute autre mesure requise: quoi, quand et par qui. La teneur des conversations, rencontres et entretiens (personnes présentes et résultats convenus) sera également conservée.

Source: Adapté de l'OIT 2020.

## 4.6 Devoir de collaboration des travailleurs et de leurs représentants

À l'instar des employeurs, les travailleurs ont l'obligation de prévenir la violence et le harcèlement dans le monde du travail (voir l'article 9(a)-(d) de la Convention n° 190). Les travailleurs et les autres personnes concernées ont une obligation générale de prendre soin de leur propre sécurité et de leur propre santé, ainsi que de celles des autres personnes susceptibles d'être affectées par leurs actions au travail. Par ailleurs, les travailleurs et leurs représentants jouent un rôle essentiel de coopération avec les employeurs dans l'élaboration et la mise en œuvre d'une politique de lutte contre la violence et le harcèlement sur le lieu de travail.

Il incombe en outre aux travailleurs de respecter les lois et la législation nationales, de se conformer aux politiques de l'entreprise relatives au lieu de travail et de travailler en collaboration avec l'employeur dans le cadre de programmes de prévention, notamment en participant à des activités de sensibilisation et en assistant à des formations. Les travailleurs doivent également signaler les cas de violence et de harcèlement et fournir des informations pertinentes, y compris en qualité de témoin lors d'enquêtes sur des cas d'inconduite. Certains pays ont intégré des dispositions dans leur législation du travail ou en matière de SST interdisant aux travailleurs de commettre des actes de violence et de harcèlement ou leur imposant l'obligation de participer aux initiatives prises par les entreprises en vue de prévenir la violence et le harcèlement.

### ► Encadré 26. Exemples de textes législatifs et de politiques interdisant aux travailleurs de commettre des actes de violence et de harcèlement

En **Équateur**, l'article 46 j) du Code du travail, tel que modifié en 2017, dispose que le travailleur n'a pas le droit de commettre des agissements de harcèlement sur le lieu de travail à l'égard d'un collègue, de l'employeur, d'un supérieur hiérarchique ou d'un subordonné.

En **Grenade**, la politique nationale de 2019 sur la SST énonce notamment les responsabilités suivantes des travailleurs: «Coopérer avec l'employeur dans le domaine de la mise en œuvre de la loi, des réglementations ou des politiques relatives à la SST. Prendre les précautions d'usage et ne pas mettre inconsidérément en danger la sécurité ou la santé de soi-même ou d'autrui. [...] Signaler les problèmes de santé et de sécurité, y compris les facteurs psychosociaux et le stress, les accidents, les incidents ou les accidents évités de justesse, liés au travail, au représentant pour la santé et la sécurité élu».

Aux **Philippines**, l'article 18 de la loi de 2018 sur les espaces sûrs dispose que les salariés et les collaborateurs sont tenus:

- a. de s'abstenir de commettre des agissements de harcèlement sexuel fondés sur le genre;
- b. de décourager la conduite de harcèlement sexuel fondé sur le genre sur le lieu de travail;
- c. d'apporter un soutien moral ou social aux autres salariés, collaborateurs, collègues ou pairs victimes de harcèlement sexuel fondé sur le genre; et
- d. de signaler les agissements de harcèlement sexuel dont ils ont été témoins sur le lieu de travail.

Source: OIT 2021a.

**L'OE doit insérer** une disposition pertinente de la législation nationale interdisant aux travailleurs de commettre des actes de violence et de harcèlement ou leur imposant le devoir de collaborer.

## ► Chapitre 5: Rôle des organisations d'entreprises et d'employeurs dans la prévention et l'élimination de la violence et du harcèlement au travail

---

Les organisations d'entreprises et d'employeurs (OE) jouent un rôle clé dans les efforts de prévention et d'élimination de la violence et du harcèlement au travail. Au niveau international, la majorité des employeurs ont souscrit à l'adoption de la Convention n° 190 et de la Recommandation n° 206, à l'inscription d'un environnement de travail sûr et sain au rang des principes et droits fondamentaux au travail, ainsi qu'aux autres conventions abordant directement ou indirectement la question de la violence et du harcèlement sur le lieu de travail.

Conscientes de l'intérêt économique de la prévention et de l'élimination de la violence et du harcèlement au travail, un nombre croissant d'OE prennent des initiatives, par exemple en adoptant des politiques sur le lieu de travail, en élaborant des orientations et des outils pour aider leurs membres à faire face à la violence et au harcèlement au travail, à les prévenir et à les éliminer, et en engageant un dialogue aux niveaux national et international pour éradiquer la violence et le harcèlement. En outre, les instances dirigeantes des OE ont déclaré et exprimé leur adhésion à la Convention n° 190 dans le but de s'assurer que les lieux de travail sont exempts de violence et de harcèlement.

---

«La convention n° 190 offre une protection à tous, y compris aux personnes en situation de vulnérabilité. Les employeurs peuvent jouer un rôle essentiel dans la prévention et la lutte contre la violence et le harcèlement, tant sur le lieu de travail qu'en dehors.»

► **Sergio Ortiz-Luis Jr,**  
Président de la Confédération des employeurs des Philippines

---

«La Fédération des employeurs du Kenya s'engage à faire en sorte que tous les lieux de travail au Kenya sont exempts de violence et de harcèlement et que les travailleurs se sentent en sécurité et productifs.»

► **Jacqueline Mugo,**  
Directrice exécutive de la Fédération des employeurs du Kenya

---

«La violence et le harcèlement au travail, quelle qu'en soit la forme, ont des conséquences néfastes sur les affaires. Ils affectent les performances de la victime, les relations et la productivité au travail. Nous invitons les chefs d'entreprise, l'État et les entrepreneurs à traiter tout incident de ce type avec détermination.»

► **Alieu Secka,**  
Directeur général de la Chambre de commerce et d'industrie de Gambie

Le présent chapitre propose des exemples d'initiatives ou d'actions que les OE peuvent prendre pour aider leurs membres à faire face à la violence et au harcèlement au travail, à les prévenir et à les éliminer.

## 5.1 Prestations d'informations et de conseils

L'une des fonctions essentielles des OE est de fournir des informations et des conseils. Si la violence et le harcèlement au travail relèvent de la problématique de la santé et de la sécurité au travail, la prise en charge de ce phénomène peut s'avérer complexe en raison de sa nature sensible, surtout lorsqu'elle touche à la violence et au harcèlement fondés sur le genre ou aux conséquences de la violence domestique. Par conséquent, le fait de sensibiliser les membres et de leur fournir des informations et des conseils pertinents constitue un point de départ essentiel pour les OE dans le cadre du soutien qu'elles apportent à leurs membres.

Les entreprises souhaitent avant tout comprendre en quoi consistent la violence et le harcèlement au travail, comment ils se manifestent, les lois et règlements applicables, le cadre juridique international et son impact sur les employeurs et les entreprises, les responsabilités des employeurs ainsi que les dernières politiques des autorités publiques en la matière. À cet effet, les OE peuvent élaborer des documents d'orientation, notamment des guides et des outils destinés aux employeurs, en vue de soutenir les membres et de les aider à comprendre les enjeux et leurs obligations. Par exemple, le Conseil des entreprises privées du Honduras (COHEP), la Confédération Générale des Entreprises du Maroc (CGEM) et la Confédération des employeurs de l'Association des nations de l'Asie du Sud-Est (ANASE) ont publié des guides de l'employeur sur la violence et le harcèlement en 2021.

Les OE peuvent également prodiguer des conseils en personne ou en ligne ou utiliser des plateformes en ligne pour faciliter l'échange d'idées entre les membres et le partage d'informations sur les questions d'intérêt, les défis et les bonnes pratiques. Ainsi, les entreprises seront encouragées à prendre des mesures proactives pour aborder et prévenir la violence et le harcèlement sur le lieu de travail. Les entreprises peuvent apprendre beaucoup les unes des autres. Les OE peuvent recueillir, documenter et diffuser des exemples de bonnes pratiques parmi leurs membres.

## 5.2 Sensibilisation et formation

Les OE peuvent non seulement fournir des informations pertinentes, mais également jouer un rôle de premier plan dans la sensibilisation et la formation à la prévention de la violence et du harcèlement au travail, que ce soit sous la forme d'une formation distincte ou dans le cadre de la formation à la SST, surtout si la loi l'exige. Cette formation contribuera non seulement à sensibiliser les membres et à leur faire comprendre comment prévenir et atténuer le risque de violence et de harcèlement au travail, mais elle peut également constituer un service générateur de revenus qui renforce l'organisation et attire de nouveaux membres.

La collaboration stratégique entre les OE et les pouvoirs publics, les organisations de travailleurs et d'autres parties prenantes pour promouvoir un lieu de travail exempt de violence et de harcèlement peut prendre de nombreuses formes. Elles peuvent, par exemple, organiser des campagnes conjointes de sensibilisation, élaborer une déclaration commune, distribuer des affiches et des dépliants, et organiser des ateliers nationaux, des symposiums, des séminaires, des webinaires et des programmes de sensibilisation à l'intention des employeurs. Cette démarche permettra non seulement de sensibiliser les employeurs, mais également d'encourager le dialogue et la collaboration entre l'OE, les parties prenantes et les membres.

Chaque OE doit veiller à ce que les activités et programmes de formation et de sensibilisation atteignent tous ses membres, en particulier les petites et moyennes entreprises dont le degré de sensibilisation, les ressources et la capacité à mettre en œuvre des mesures de prévention de la violence et du harcèlement au travail peuvent être limités.

### ► Encadré 27. Exemples d'actions menées par les OE pour prévenir la violence et le harcèlement

Au **Danemark**, les partenaires sociaux et l'Autorité nationale chargée de l'environnement de travail ont récemment lancé, en 2019, une campagne de prévention du harcèlement sexuel et de la conduite inacceptable et offensante au travail. Comme suite à la modification apportée en 2018 à la Loi sur l'égalité de traitement entre hommes et femmes, les partenaires sociaux et l'Autorité chargée de l'environnement de travail ont uni leurs forces pour mener la campagne «Où est la limite?» mettant l'accent sur la prévention du harcèlement sexuel. Cette campagne a pour objectif de prévenir la conduite inacceptable et offensante au travail et vise ainsi à créer un environnement de travail et des lieux de travail exempts de harcèlement sexuel<sup>1</sup>.

En **Équateur**, la Chambre des industries et de la production a élaboré plusieurs mesures contre la violence fondée sur le genre. En particulier, en octobre 2020, elle a lancé une campagne globale sur la prévention et l'élimination de la violence contre les femmes au travail, à la maison, à l'école et dans la société («*Más unidas, más protegidas*»). De nombreuses entreprises membres ont également adopté des codes de bonne conduite/de déontologie qui interdisent toute forme de violence ou de harcèlement à l'égard des femmes au travail<sup>2</sup>.

À **Singapour**, les partenaires tripartites ont élaboré un document intitulé *Tripartite Advisory on Managing Workplace Harassment* qui sert de guide pratique pour les employeurs et les salariés afin qu'ils puissent mieux prévenir et affronter le harcèlement sur le lieu de travail. Ce document souligne l'importance d'une gestion préventive et met l'accent sur les mesures de prévention afin de garantir un lieu de travail sûr et favorable. Il propose également des mesures clés et des moyens de recours et de réparation à l'intention des employeurs et des personnes concernées en cas de harcèlement<sup>3</sup>.

#### Notes:

1 HR Global lawyers, Ius Laboris, 2019, «Working Environment Authority and social partners collaborate on sexual harassment prevention campaign in Denmark». 11 nov. Disponible à l'adresse suivante: <https://iuslaboris.com/insights/working-environment-authority-and-social-partners-collaborate-on-sexual-harassment-prevention-campaign-in-denmark/>.

2 Portal Diverso, 2020, «Fundación CIPEM lanza campaña de prevención de violencia contra la mujer», 6 octobre.

3 Singapour, ministère de la Main-d'œuvre, 2015, *Tripartite Advisory on Managing Workplace Harassment*.

## 5.3 Promotion des bonnes pratiques et du respect des lois et règlements

Les bonnes pratiques jouissent d'une reconnaissance sans cesse croissante, ce qui ouvre la voie à l'élimination de la violence et du harcèlement dans le monde du travail. En plus de promouvoir le respect des lois et règlements applicables, les OE peuvent encourager les entreprises à créer un lieu de travail exempt de violence et de harcèlement, et les employeurs peuvent prendre des mesures proactives de prévention et d'élimination de ces pratiques ainsi que de promotion des bonnes pratiques des entreprises, conformément aux principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme et en vue de favoriser l'atteinte des objectifs de développement durable, en particulier l'objectif 5 (égalité des sexes) et l'objectif 8 (travail décent et croissance économique)<sup>16</sup>. Grâce aux activités susmentionnées (sensibilisation; prestations d'informations, de conseils et de formations; organisation de campagnes de sensibilisation; partage et diffusion des bonnes pratiques) les OE peuvent jouer un rôle accru dans la promotion des bonnes pratiques des entreprises et du respect des lois et réglementations.

16 Cibles des ODD: 8.8 Défendre les droits des travailleurs, promouvoir la sécurité sur le lieu de travail et assurer la protection de tous les travailleurs, y compris les migrants, en particulier les femmes, et ceux qui ont un emploi précaire. Cible 5.1 Mettre fin, partout dans le monde, à toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes et des filles Cible 5.2 Éliminer de la vie publique et de la vie privée toutes les formes de violence faite aux femmes et aux filles, y compris la traite et l'exploitation sexuelle et d'autres types d'exploitation

## 5.4 Conseil et représentation juridique

Les employeurs ont l'obligation de fournir et de maintenir un lieu de travail sûr, c'est-à-dire exempt de violence et de harcèlement. Par conséquent, les employeurs doivent prendre des mesures proactives de prévention de la violence et du harcèlement au travail, notamment en mettant en œuvre une politique du lieu de travail, en enquêtant sur les plaintes, en prenant des mesures appropriées à l'encontre des auteurs et en veillant à ce que l'incident ne se reproduise pas. En plus de fournir des informations, des orientations et des formations pertinentes aux entreprises membres, les OE peuvent fournir des services de conseil et de représentation professionnels à leurs membres. Par exemple, lorsqu'un incident est signalé, elles peuvent indiquer comment réagir et gérer la situation de manière professionnelle, notamment en menant une enquête, en interrogeant des témoins, en préparant des rapports d'enquête et en déterminant les mesures à prendre contre l'auteur de l'infraction. Toutes ces tâches requièrent des compétences techniques spécialisées, car la réponse à un incident peut aboutir à une audience devant un tribunal ou une cour de justice. Elle doit donc être traitée de manière appropriée (tant sur le plan de la procédure que du contenu) et conformément aux lois et règlements et à la convention collective applicables, afin de s'assurer que l'employeur remplit ses obligations et que toute mesure prise est juste et équitable.

Par exemple, si un employeur licencie l'auteur présumé d'une faute professionnelle, que ce dernier n'est pas satisfait de cette mesure et qu'il porte l'affaire devant le tribunal en invoquant le licenciement abusif, l'OE peut fournir les conseils nécessaires et, sous réserve des dispositions légales, représenter l'employeur pour prouver que le licenciement est juste et équitable.

## 5.5 Influence sur les politiques

En tant que porte-paroles et représentantes des intérêts des employeurs du secteur privé dans le pays, les OE ont un rôle clé à jouer en engageant le dialogue avec les autorités nationales sur les réformes législatives et l'élaboration des politiques. En ce qui concerne les questions tripartites, les OE jouent un rôle essentiel en collaborant avec l'État et les travailleurs sur les décisions de ratification des Conventions de l'OIT, notamment la Convention n° 190 sur la violence et le harcèlement. Pour apporter une contribution à cette collaboration, les OE doivent comprendre et apprécier pleinement la Convention n° 190, être conscientes des écarts entre la législation nationale et la convention, et évaluer les besoins, les préoccupations et les défis des entreprises concernant sa mise en œuvre.

### ► Encadré 28. Plaidoyer de la Confédération des employeurs des Philippines en faveur de la Convention n° 190

Lors d'un Forum des leaders organisé en août 2021, la Confédération des employeurs des Philippines, ses partenaires commerciaux et les mandants des syndicats ont publié une déclaration bipartite visant à lancer une campagne de sensibilisation conjointe et distincte des employeurs et des travailleurs. Une série de consultations a été organisée afin d'entendre leurs points de vue sur la manière dont la Convention n° 190 façonnera l'environnement stratégique aux Philippines et sur la manière dont les lois et les politiques seront effectivement appliquées, si elle est ratifiée.

Source: <https://ecop.org.ph/joint-statement-of-the-leaders-forum-on-ilo-convention-190-on-violence-and-harassment-in-the-world-of-work/>.

## 5.6 Dialogue social

Un dialogue social constructif entre employeurs et salariés peut constituer un outil efficace de promotion et de renforcement du bien-être physique et mental des travailleurs, notamment par la prévention et l'élimination de la violence et du harcèlement au travail (OIT 2020, p. 42). De nombreux cas de violence et de harcèlement au travail peuvent être évités en améliorant les relations sur le lieu de travail et en instaurant une culture fondée sur la compréhension, la confiance et le respect mutuels, grâce à laquelle l'ensemble du personnel peut travailler de manière collaborative dans un environnement apaisé, sûr et salubre.

Le dialogue social, qui comprend la négociation collective et la coopération sur le lieu de travail, contribue à améliorer l'efficacité des politiques et initiatives de prévention de la violence et du harcèlement sur le lieu de travail en renforçant l'appropriation par le personnel et son engagement. Les organisations syndicales et les employeurs passent par des processus de négociation collective et de coopération sur le lieu de travail pour lutter contre la violence et le harcèlement au travail, notamment en élaborant et en mettant en œuvre des politiques et des programmes de prévention.

### ► Encadré 29. Exemples de conventions collectives traitant de la question de la violence et du harcèlement dans le monde du travail

Les partenaires sociaux européens ont signé, en 2007, l'accord-cadre européen sur le harcèlement et la violence au travail, dont l'objectif est de sensibiliser les employeurs, les travailleurs et leurs représentants à l'identification, à la prévention et à la prise en charge de la violence et du harcèlement au travail. Dans le cadre de la mise en œuvre de cet accord, ils ont élaboré un guide conjoint de prévention du harcèlement et de la violence au travail.

La Fédération des mineurs du Myanmar a entamé un dialogue social avec les employeurs et a recommandé l'insertion d'une clause dans la convention collective portant sur la prévention de la violence et du harcèlement au travail.

Source: OIT 2020.

Les OE peuvent jouer un rôle important dans la promotion du dialogue social entre leurs membres, aux niveaux national, régional, sectoriel ou de l'entreprise. Les OE peuvent également représenter leurs membres dans la négociation collective à différents niveaux. Différentes approches peuvent être utilisées. Par exemple, la convention collective ou les politiques relatives au lieu de travail peuvent comprendre des déclarations de principe et des exigences, elles peuvent inclure des dispositions définissant certains aspects de la violence et du harcèlement, et précisant les programmes de prévention, la gestion des risques, les activités de sensibilisation et de formation, les procédures appliquées sur le lieu de travail, les mécanismes de signalement et de collecte de données, ainsi que le soutien psychologique et les autres types de soutien aux victimes.

Il est indéniable que la planification et la mise en œuvre de stratégies efficaces de prévention de la violence et du harcèlement au travail constituent un défi, mais si les employeurs, les employés et les parties prenantes travaillent ensemble, ils peuvent contribuer à l'atteinte de l'objectif commun à garantir des lieux de travail exempts de violence et de harcèlement.

## ► Références

---

- ACAS (Advisory, Conciliation and Arbitration Service). 2014. A guide for managers and employers: Bullying and harassment at work.
- Au, Shiu-Yik, Ming Dong et Andreeanne Tremblay. 2022. «How Much Does Workplace Sexual Harassment Hurt Firm Value?», *SSRN*, 25 janvier.
- Deloitte. s.d. «Well-being: A new cornerstone for ESG strategy and reporting. Part 1». Disponible sur [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ca/Documents/human-capital/ca-consulting-human-capital-Eminence\\_Final\\_Paper\\_One\\_EN\\_AODA.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ca/Documents/human-capital/ca-consulting-human-capital-Eminence_Final_Paper_One_EN_AODA.pdf).
- Does, S., S. Gundemir et M. Shih. 2018. «Research: How sexual harassment affects a company's public image». *Harvard Business Review*, 11 juin.
- Banque européenne pour la reconstruction et le développement, Société financière internationale (IFC) et CDC Group plc. 2020. *Addressing Gender-Based Violence and Harassment: Emerging good practice for the private sector*. Disponible sur: [www.ifc.org/wps/wcm/connect/f1645167-7eff-439b-922b-7656c75320ab/GPN\\_AddressingGBVH\\_July2020.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nddokiS](http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/f1645167-7eff-439b-922b-7656c75320ab/GPN_AddressingGBVH_July2020.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nddokiS).
- Fédération syndicale européenne des services publics. 2010. «Dialogue social européen: Directives multisectorielles sur la violence de tiers et le harcèlement au travail FSESP, UNI europa, ETUCE, HOSPEEM, CCRE, EFEE, EuroCommerce, CoESS». 16 juillet. Disponible sur [https://www.csee-etuce.org/images/attachments/multi\\_sectoral\\_guidelines\\_rev\\_FR.pdf](https://www.csee-etuce.org/images/attachments/multi_sectoral_guidelines_rev_FR.pdf).
- Human Resource Management International Digest*. 2018. «Leadership style and workplace hostility: Do passive leaders foster increased hostility and sexual harassment?» 26 (5): 30–32.
- Société financière internationale (IFC) et Social Accountability International (SAI). 2010. *Measure and Improve Your Labour Standards Performance: Performance Standard 2 Handbook for Labor and Working Conditions* (New York).
- OIT. 2004. Code of practice on workplace violence in services sectors and measures to combat this phenomenon. Geneva.
- . 2020. Safe and healthy working environments free from violence and harassment. Geneva.
- . 2021a. *Violence and harassment in the world of work: A guide on Convention No. 190 and Recommendation No. 206*. Geneva.
- . 2021b. Making Decent Work a Reality for Domestic Workers: Progress and Prospects Ten Years after the Adoption of the Domestic Workers Convention, 2011 (No. 189).
- Kerber, R., et J. DiNapoli. 2021. «BlackRock adds diversity target for US boardrooms», *Reuters*, 18 décembre. Disponible sur [www.reuters.com/markets/us/blackrock-adds-diversity-target-us-boardrooms-2021-12-14/](http://www.reuters.com/markets/us/blackrock-adds-diversity-target-us-boardrooms-2021-12-14/).
- Lexicology. 2022. «ESG in Focus: An overview of recent litigation and regulatory developments», 23 juin. Disponible sur [www.lexology.com/library/detail.aspx?g=074afb67-0ac9-41da-aede-0760eb3c33a7/](http://www.lexology.com/library/detail.aspx?g=074afb67-0ac9-41da-aede-0760eb3c33a7/)
- Rokonuzzaman, Md. et Md. Mizanuar Rahman. 2011. «Workplace Harassment and Productivity: A Comprehensive Role of Strategic Leadership», *Journal of General Education* vol. 1, décembre, pp. 42–50. Disponible sur [https://moam.info/workplace-harassment-and-productivity\\_5b806e83097c47d0028b463f.html](https://moam.info/workplace-harassment-and-productivity_5b806e83097c47d0028b463f.html).
- Safety Counselling Inc. s.d. «The benefits of a workplace violence prevention programme». Disponible sur <https://safetycounselling.com/the-benefits-of-a-workplace-violence-prevention-program>.

- Safe Work Australia. 2021a. Preventing workplace violence and aggression: National guidance material. Janvier
- . 2021b. Preventing workplace sexual harassment: National guidance material. Janvier
- SafeWork SA. 2018. «Work-Related Violence: Preventing and responding to work-related violence». Government of South Australia, mai.
- Saskatchewan. 2022. Harassment Prevention: An employer's guide for developing a harassment prevention policy.
- Sonnemaker, Tyler. 2021. «2020 brought a wave of discrimination and harassment allegations against major companies like Amazon, McDonald's, and Pinterest. These are some of the year's high-profile legal battles». *Insiders*. 1 janvier. Disponible sur [www.businessinsider.com/every-company-that-was-sued-discrimination-and-harassment-lawsuits-2020-2021-1](http://www.businessinsider.com/every-company-that-was-sued-discrimination-and-harassment-lawsuits-2020-2021-1).
- Spiggle, Tom. 2021. «What Activision Blizzard's Sexual Harassment and Discrimination Lawsuit Tells Us About Company Culture». *Forbes*. 12 août. Disponible sur [www.forbes.com/sites/tomspiggle/2021/08/12/what-activision-blizzards-sexual-harassment-and-discrimination-lawsuit-tells-us-about-company-culture/?sh=1e2bfc0e2275](http://www.forbes.com/sites/tomspiggle/2021/08/12/what-activision-blizzards-sexual-harassment-and-discrimination-lawsuit-tells-us-about-company-culture/?sh=1e2bfc0e2275).
- WorkSafe Victoria. 2020. *A guide for employers: Work-related violence*.

## ► Annexe 1: Sélection d'outils, de ressources et de documents d'orientation relatifs à la violence et au harcèlement dans le monde du travail

### ► Ressources et documents d'orientation de l'OIT

N°	Titre
1.	How to promote disability inclusion in programmes to prevent, address and eliminate violence and harassment in the world of work (2021) [Comment promouvoir l'inclusion des personnes vivant avec un handicap dans les programmes de prévention, de prise en charge et d'élimination de la violence et du harcèlement dans le monde du travail]
2.	La violence et le harcèlement dans le monde du travail: Guide sur la convention n° 190 et la Recommandation n° 206 (2021)
3.	Des milieux de travail sûrs et sains exempts de violence et de harcèlement (2020)
4.	Note d'orientation sur le harcèlement sexuel dans l'industrie du divertissement (2020)
5.	Stress au travail: un défi collectif (2016)
6.	Le kit pédagogique SOLVE: Intégrer la promotion de la santé dans les politiques de sécurité et santé au travail (2012)
7.	La prévention du stress au travail: liste des points de contrôle - Solutions pratiques pour la prévention du stress en milieu de travail (2012)
8.	La sécurité et la santé dans l'agriculture – Recueil de directives (2010)
9.	Directives générales sur la violence au travail dans le secteur de la santé (2005)
10.	La violence au travail dans le secteur des services et mesures visant à combattre ce phénomène (2003)
11.	Principes directeurs concernant les systèmes de gestion de la sécurité et de la santé au travail, ILO-OSH 2001
12.	The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment (2001) [Le coût de la violence et du stress au travail et les avantages d'un environnement exempt de violence et de stress]
13.	Guidance for the prevention of stress and violence at the workplace (2001) [Conseils pour la prévention du stress et de la violence sur le lieu de travail]
14.	Violence at work - A major workplace problem [La violence – un problème majeur sur le lieu de travail]
15.	What can be done about violence at work? [Que peut-on faire contre la violence au travail?]

### ► Autres ressources, fiches d'information, modèles de politiques, rapports et documents d'orientation

N°	Titre	Publié par
1.	Preventing workplace violence and aggression guide [Guide de prévention de la violence et de l'agressivité au travail]	Safe Work Australia 2021
2.	Heads Up: Workplace Bullying [Attention! Intimidation sur le lieu de travail]	Beyond Blue, Australie
3.	Harassment Prevention: An employer's guide for developing a harassment prevention policy [Prévention du harcèlement: Guide de l'employeur pour l'élaboration d'une politique de prévention du harcèlement]	Saskatchewan 2022
4.	Workplace harassment and violence [Harcèlement et violence au travail]	Gouvernement de l'Alberta (Canada)
5.	Violence and Harassment Policy [Politique de lutte contre la violence et le harcèlement]	WSPS, Canada
6.	Manuel de procédures de plainte et de sanction en cas d'abus, de harcèlement et de harcèlement sexuel au travail (disponible uniquement en espagnol)	DIFROL, Chili

N°	Titre	Publié par
7.	E-guide to managing stress and psychosocial risks [Guide électronique pour la gestion du stress et des risques psychosociaux]	EU-OSHA
8.	<ul style="list-style-type: none"> <li>► IOE Helping employers: Manage risks from violence to staff [Gestion des risques liés à la violence à l'encontre du personnel]</li> <li>► OE Comprendre et lutter contre la violence au travail – Fiche d'information</li> </ul>	OIE
9.	Addressing Gender-Based Violence and Harassment Emerging Good Practice for the Private Sector [Lutte contre la violence et le harcèlement fondés sur le genre: Bonnes pratiques émergentes pour le secteur privé]	BERD, CDC, IFC 2020
10.	Protocole d'action contre les cas de violence au travail, de harcèlement et de harcèlement sexuel pour les entreprises de la République mexicaine (disponible uniquement en espagnol)	STPS, Mexique
11.	<p>A-Z topics and industry bullying: Tools and resources for businesses and workers to help guide you in preventing bullying in the workplace [Thèmes A-Z et intimidation au sein de l'industrie: Outils et ressources à l'intention des entreprises et des travailleurs pour vous guider dans la prévention de l'intimidation sur le lieu de travail]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>► Preventing and responding to bullying at work: Good Practice Guidelines [Prévenir le harcèlement moral au travail et y répondre: Guide de bonnes pratiques]</li> <li>► Preventing and Responding to Bullying at Work: Advice for small businesses [Prévenir l'intimidation au travail et y répondre: Conseils pour les petites entreprises] (fév. 2017)</li> </ul>	WorkSafe, Nouvelle-Zélande
12.	Bullying, Harassment and Discrimination [Intimidation, harcèlement et discrimination]	Employment NZ, Nouvelle-Zélande
13.	Tripartite Advisory on Managing Workplace Harassment [Conseil tripartite sur la gestion du harcèlement au travail].	MOM, Singapour
14.	Association espagnole contre le harcèlement au travail et la violence domestique (disponible uniquement en espagnol)	AECAL, Espagne
15.	<ul style="list-style-type: none"> <li>► Manuel sur le harcèlement moral collectif, la violence physique et le harcèlement sexuel (disponible uniquement en espagnol)</li> <li>► Violence au travail (disponible uniquement en espagnol)</li> </ul>	INSST, Espagne
16.	Preventing workplace harassment and violence. Joint guidance implementing a European social partner agreement [Prévention du harcèlement et de la violence sur le lieu de travail. Orientations conjointes pour la mise en œuvre d'un accord européen entre partenaires sociaux]	ACAS, BIS, CBI, HSE, PPE, TUC, Royaume-Uni
17.	A guide for managers and employers: Bullying and harassment at work [Guide pour les gestionnaires et les employeurs: Intimidation et harcèlement au travail]	ACAS, Royaume-Uni
18.	<ul style="list-style-type: none"> <li>► Example policy on work-related violence [Modèle de politique sur la violence au travail]</li> <li>► Violence at work: a guide for employers [Violence au travail: un guide pour les employeurs]</li> <li>► Example violent incident report form [Modèle de formulaire de signalement d'incident violent]</li> </ul>	HSE, Royaume-Uni
19.	Preventing sexual harassment at work: a guide for employers [Prévention du harcèlement sexuel au travail: un guide pour les employeurs]	Commission sur l'égalité et les droits de la personne 2020, Royaume-Uni
20.	Sample Incident Report Form [Modèle de formulaire de signalement d'incident violent]	OSHA, États-Unis
21.	What HR Can Do About Cyberbullying in the Workplace [Ce que les RH peuvent faire pour lutter contre la cyberintimidation sur le lieu de travail]	SHRM

## ► Exemples d'outils d'évaluation des risques

N°	Titre	Publié par
1.	Exemple d'outil d'évaluation des risques d'harcèlement et de violence au travail	Gouvernement du Canada
2.	<a href="#">Work-Related Violence: Preventing and responding to work-related violence</a> [Violence sur le lieu de travail: Prévention et lutte contre la violence liée au travail] Annexe 1 - Outil d'évaluation des risques de violence au travail	SafeWork AS 2018
3.	<a href="#">Code of Practice: Violence and aggression at work</a> [Violence et agression au travail – Recueil de directives] Pages 14 - 22, Exemples de gestion des risques: Formulaire d'identification des dangers et d'évaluation des risques	COSH, ministère des Mines, de l'Industrie, de la Réglementation et de la Sécurité, Gouvernement d'Australie occidentale
4.	<a href="#">A guide for employers: Work-related violence</a> [Un guide pour les employeurs: La violence au travail] Annexe A - Outil de sélection des mesures de contrôle des risques de violence au travail	WorkSafe Victoria 2020
5.	<a href="#">Workplace Features Assessment Tool</a> [Outil d'évaluation des caractéristiques du lieu de travail]	Employment New Zealand
6.	<a href="#">Workplace violence: Risk Assessment Process</a> [Violence au travail: Procédure d'évaluation des risques]	WorkplaceNL 2019
7.	<a href="#">Guide: Preventing Violence in the Workplace</a> [Guide: Prévention de la violence sur le lieu de travail] Pages 14 - 16	SAFE Work Manitoba 2016

## ► Annexe 2: Liste des normes internationales du travail portant sur la protection des travailleurs contre les situations de violence et de harcèlement potentiels

---

La liste ci-après de conventions et de recommandations pertinentes de l'OIT et leurs descriptions respectives sont extraites de publications suivantes: Des milieux de travail sûrs et sains exempts de violence et de harcèlement (OIT 2020) et La violence et le harcèlement dans le monde du travail: Guide sur la Convention n° 190 et la Recommandation n° 206 (OIT 2021). [L'OE peut insérer une liste des lois et règlements nationaux portant directement ou indirectement sur la protection des travailleurs contre la violence et le harcèlement au travail].

### 1. Conventions fondamentales de l'OIT et protocoles et recommandations y afférents

#### **Convention (n° 155) sur la sécurité et la santé des travailleurs et Recommandation (n° 164), 1981; Protocole de 2002**

- La convention n° 155 définit le terme «santé» en relation avec le travail. Ce terme ne vise pas seulement l'absence de maladie ou d'infirmité, il inclut aussi les éléments physiques et mentaux affectant la santé directement, liés à la sécurité et à l'hygiène au travail (article 3(e)).
- Elle énonce également les principes de base d'une politique et d'une stratégie de mise en œuvre de mesures de prévention et de protection en matière de SST, tant au niveau national que de l'entreprise.
- Selon la Recommandation n° 164, des mesures doivent être prises dans le cadre de la politique nationale de sécurité et de santé au travail dans le but de prévenir le «stress physique ou mental dû aux conditions de travail» (paragraphe 3(e)).
- La Recommandation n° 164 précise également l'obligation qui échoit aux employeurs de veiller à ce que l'organisation du travail, notamment en termes d'heures de travail et de pauses, ne compromette pas la sécurité et la santé au travail. Elle exige des employeurs qu'ils prennent toutes les mesures raisonnablement applicables en vue d'éviter une «fatigue physique ou mentale excessive» (paragraphe 10(g)).

#### **Convention (no 187) et Recommandation (no 197) sur le cadre promotionnel pour la sécurité et la santé au travail, 2006**

- La Convention n° 187 appelle à l'amélioration active et continue de la sécurité et de la santé au travail pour prévenir les blessures, maladies ou décès survenant en milieu professionnel, en développant des systèmes, politiques et programmes nationaux.
- Elle invite les États membres à promouvoir et à faire valoir, à tous les niveaux pertinents, le droit des travailleurs à un milieu de travail sûr et sain.
- Elle stipule que le programme national doit promouvoir le développement d'une «culture de prévention nationale en matière de sécurité et de santé» (article 5 (2)(a)), qu'elle définit comme «une culture où le droit à un milieu de travail sûr et salubre est respecté à tous les niveaux».
- Le programme national doit également faire largement connaître et concourir à la protection des travailleurs en éliminant ou en réduisant au minimum, dans la mesure où cela est raisonnable et pratiquement réalisable, les dangers et les risques liés au travail, conformément à la législation et à la pratique nationales, en vue de prévenir les lésions et maladies professionnelles et les décès imputables au travail et de promouvoir la sécurité et la santé sur le lieu de travail (article 5(2)(b)).

**Convention (no 29) sur le travail forcé, 1930; Protocole de 2014 relatif à cette convention****Convention (no 105) sur l'abolition du travail forcé, 1957**

D'après la Convention (n° 29) sur le travail forcé, le travail forcé ou obligatoire désigne: «tout travail ou service exigé d'un individu sous la **menace d'une peine quelconque** et pour lequel ledit individu ne s'est pas offert de plein gré». La «menace d'une peine» doit être comprise dans un sens très large, couvrant les sanctions pénales, ainsi que diverses formes de coercition, telles que les violences physiques, la coercition psychologique et la rétention des documents d'identité<sup>17</sup>.

**Convention (no 182) sur les pires formes de travail des enfants, 1999, et Convention (no 138) sur l'âge minimum, 1973**

- Les pires formes de travail des enfants comportent par définition la violence et le harcèlement physique et psychologique (Convention n° 182, art. 3 a) à d)).
- L'exposition possible à la violence et au harcèlement sert dans la détermination des travaux dangereux (Convention n° 138, art. 3(1); Convention n° 182, art. 3 (d)<sup>18</sup>.

**Convention (no 111) concernant la discrimination (emploi et profession), 1958**

- La Convention n° 111 exige la mise en œuvre d'une politique nationale d'égalité visant à éliminer toute discrimination en matière d'emploi et d'activité professionnelle fondée sur la race, la couleur, le sexe, la religion, l'opinion politique, l'ascendance nationale ou l'origine sociale.
- Le harcèlement sexuel<sup>19</sup> est considéré comme une forme grave de discrimination sexuelle relevant du champ d'application de la Convention (art. 1)<sup>20</sup>.

**2. Conventions et recommandations techniques de l'OIT****Convention (no 161) et Recommandation (no 171) sur les services de santé au travail, 1985**

La Convention n° 161 décrit les fonctions dont sont investis les services de santé au travail dont le rôle est de conseiller l'employeur, les travailleurs et leurs représentants dans l'entreprise en ce qui concerne les exigences requises pour établir et maintenir un milieu de travail sûr et salubre, «propre à favoriser une santé physique et mentale optimale en relation avec le travail» et également «l'adaptation du travail aux capacités des travailleurs compte tenu de leur état de santé physique et mentale» (article 1 (a)).

**Recommandation (n° 194) sur la liste des maladies professionnelles, 2002**

La Recommandation n° 194 prévoit l'examen et la mise à jour réguliers de la liste des maladies professionnelles de l'OIT. La liste de l'OIT, mise à jour en 2010, couvre désormais les troubles mentaux et comportementaux, y compris l'état de stress post-traumatique et d'«autres troubles mentaux ou du comportement non mentionnés à l'entrée précédente lorsqu'un lien direct a été scientifiquement établi ou déterminé par des méthodes conformes aux conditions et à la pratique nationales entre l'exposition à des facteurs de risque résultant d'activités professionnelles et le ou les trouble(s) mentaux ou du comportement dont le travailleur est atteint»<sup>21</sup>.

17 OIT, 2012, Donner un visage humain à la mondialisation: Étude d'ensemble sur les conventions fondamentales concernant les droits au travail à la lumière de la Déclaration de l'OIT sur la justice sociale pour une mondialisation équitable, 2008, ILC.101/III/1B.

18 Ibid.

19 Outre le harcèlement sexuel, le harcèlement racial et d'autres «harcèlements fondés sur la discrimination» sont également inclus, conformément à l'[Observation générale \(2019\) de la Commission d'experts pour l'application des conventions et recommandations \(CEACR\)](#). On parle de harcèlement racial lorsqu'une personne fait l'objet d'un comportement physique, verbal ou non verbal ou de tout autre comportement fondé sur la race et portant atteinte à sa dignité ou créant un environnement de travail intimidant, hostile ou humiliant pour la victime.

20 Ibid. 4.

21 Liste des maladies professionnelles du BIT (révisée en 2010), paragraphe 2.4.2. Disponible à l'adresse suivante: [https://www.ilo.org/dyn/normlex/fr/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:R194#:::text=Tout%20Membre%20devrait%20communiquer%20sa,annex%C3%A9e%20%C3%A0%20la%20pr%C3%A9sente%20recommandation](https://www.ilo.org/dyn/normlex/fr/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:R194#:::text=Tout%20Membre%20devrait%20communiquer%20sa,annex%C3%A9e%20%C3%A0%20la%20pr%C3%A9sente%20recommandation).

**Convention (n° 169) relative aux peuples indigènes et tribaux, 1989**

L'article 20(3) dispose que les travailleurs appartenant à des peuples indigènes doivent être protégés contre le harcèlement sexuel.

**Convention (n° 181) sur les agences d'emploi privées, 1997**

L'article 8(1) appelle à l'adoption de mesures visant à assurer une protection adéquate des travailleurs migrants recrutés ou placés sur le territoire d'un État membre par des agences privées de placement, et à prévenir les abus à leur égard.

**Convention du travail maritime de 2006 (MLC 2006) telle que modifiée en 2016**

- Le Principe directeur B4.3.1 exige de l'autorité compétente qu'elle veille à ce qu'il soit tenu compte des conséquences du harcèlement et de l'intimidation sur la santé et la sécurité.
- Pour ce qui concerne les enquêtes, le Principe directeur B4.3.6 dispose que la prise en compte des problèmes découlant du harcèlement et de l'intimidation doit être envisagée.

**Recommandation (n° 200) sur le VIH et le sida, 2010**

Le paragraphe 14(c) stipule que des mesures doivent être prises sur le lieu de travail ou par l'intermédiaire de celui-ci pour réduire la transmission et atténuer l'impact du VIH, notamment en prenant des mesures en vue «de garantir des actions de prévention et d'interdiction de la violence et du harcèlement sur le lieu de travail».

**Convention (n° 189) et Recommandation (n° 201) sur les travailleuses et travailleurs domestiques, 2011**

- Aux termes de l'article 5, les États membres doivent prendre des mesures permettant aux travailleurs domestiques de bénéficier d'une protection efficace contre toutes les formes d'abus, de harcèlement et de violence.
- Le paragraphe 7 de la Recommandation n° 201 fait référence à la mise en place de mécanismes visant à protéger les travailleurs domestiques des abus, du harcèlement et de la violence, notamment en créant des mécanismes de plainte accessibles, en assurant que toutes les plaintes fassent l'objet d'enquêtes et de poursuites appropriées, et en élaborant des programmes de relogement et de réadaptation des travailleurs domestiques victimes d'abus, de harcèlement et de violence.

**Recommandation (n° 204) sur la transition de l'économie informelle vers l'économie formelle, 2015**

Le paragraphe 11(f) préconise l'adoption d'un cadre politique global, qui devrait inclure «la promotion de l'égalité et l'élimination de toutes les formes de discrimination et de violence, y compris la violence sexiste, sur le lieu de travail».

**Recommandation (n° 205) sur l'emploi et le travail décent au service de la paix et de la résilience, 2017**

Le paragraphe 15(e) stipule que: «Dans leur réponse à la discrimination résultant de conflits ou de catastrophes ou exacerbée par ceux-ci, et lorsqu'ils prennent des mesures pour promouvoir la paix, prévenir les crises, permettre le redressement et renforcer la résilience, les Membres devraient: [...] (e) prévenir et punir toutes les formes de violence sexiste, notamment le viol, l'exploitation sexuelle et le harcèlement sexuel, et protéger et soutenir les victimes».

## ► Annexe 3: Modèle de politique d'entreprise relative à la violence et au harcèlement

---

Le présent modèle a été adapté du «Modèle de politique relative à la discrimination, à la violence et au harcèlement», extrait du kit d'outils de la Confédération des employeurs de l'ANASE sur l'égalité entre hommes et femmes, l'élimination de la discrimination, de la violence et du harcèlement, publié en 2021. [Les entreprises peuvent s'inspirer de ce modèle ou l'utiliser comme un document provisoire pouvant servir de référence dans le cadre de négociations; il peut être modifié et discuté avec les représentants des travailleurs lors de l'élaboration d'une politique relative au lieu de travail, le cas échéant].

### Déclaration de politique

[Nom de l'entreprise] s'engage à créer et à maintenir un milieu de travail convivial, diversifié et inclusif, sécuritaire et salubre. [Nom de l'entreprise] reconnaît l'impact négatif de la violence et du harcèlement sur son personnel et ne saurait tolérer le moindre acte de violence ou de harcèlement, direct ou indirect, quelle qu'en soit la forme, y compris la violence et le harcèlement fondés sur le genre. [Nom de l'entreprise] traitera tous les incidents avec sérieux et en toute confidentialité, et examinera rapidement et de manière approfondie toutes les plaintes déposées.

[Nom de l'entreprise] reconnaît que pour faire face efficacement à la violence et au harcèlement au travail et les prévenir, elle se doit de s'abstenir de commettre de tels comportements, d'établir des programmes et des mesures de prévention et de signaler tout cas de violation.

### À qui s'applique cette politique?

Les travailleurs, quelle que soit leur poste, doivent se conformer à cette politique et veiller à éviter les comportements prohibés. Toute personne souhaitant déposer une plainte à l'encontre d'un employé de [Nom de l'entreprise], ou d'un tiers concerné (un client ou une partie prenante externe, par exemple) peut le faire conformément à cette politique. Des mesures disciplinaires seront prises à l'encontre de tout employé contrevenant à cette politique. En fonction de la gravité de l'infraction, les mesures disciplinaires peuvent comprendre un avertissement verbal ou écrit, une suspension, un licenciement et d'éventuelles accusations criminelles et actions en justice.

Les responsables et les superviseurs qui autorisent ou commettent sciemment un acte de violence, de harcèlement ou de représailles quel qu'il soit, y compris le fait de ne pas signaler immédiatement ce genre d'agissement aux ressources humaines (RH), sont en violation de cette politique et sont passibles de mesures disciplinaires.

### Comment définit-on la violence et le harcèlement?

[Insérer la définition figurant dans les lois et règlements nationaux, le cas échéant] ou les définitions ci-dessous:

- La violence et le harcèlement s'entendent d'un large éventail d'actions et de comportements inacceptables et indésirables, y compris la violence et le harcèlement fondés sur le genre, dont on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'elles offensent ou humilient une personne ou lui causent d'autres préjudices d'ordre physique ou psychologique.
- La violence et le 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».

### Exemples de conduites et de comportements prohibés

- [Nom de l'entreprise] proscrit la violence et le harcèlement de quelque nature que ce soit, physique, psychologique ou sexuel, commis en personne, par correspondance ou par des moyens électroniques, ponctuels ou répétés, mineurs ou graves, et s'engage à prendre des mesures appropriées et immédiates pour prévenir de tels cas, et à réagir aux plaintes ou au constat de violations de la présente politique.

- Les exemples suivants de violence et de harcèlement servent de lignes directrices et ne sont pas exclusifs lorsqu'il s'agit de déterminer si un manquement à cette politique a été commis:

**La violence physique** s'entend d'agressions telles que le fait de pousser, d'empoigner, de bousculer, de faire trébucher, de gifler, de mordre, de griffer, de frapper, de donner des coups de pied à quelqu'un ou de lui lancer un objet.

**Les actes de violence et de harcèlement psychologiques comprennent notamment:**

- le harcèlement, les comportements d'intimidation ou de harcèlement moral collectif comme le fait de crier sur une personne, de l'humilier, de la menacer, de l'insulter, de lui faire des remarques blessantes, d'utiliser un langage offensant ou toute forme de violence verbale à son égard;
- les moqueries à l'égard d'un subordonné ou d'un collègue, notamment en rapport avec sa famille, son orientation sexuelle, son identité de genre, sa race ou sa culture, son éducation ou le contexte économique dont il est issu;
- les commentaires désobligeants ou railleries touchant au handicap d'une personne;
- le fait fixer des objectifs et des délais irréalisables ou des tâches inutiles qui n'ont rien à voir avec les fonctions exercées;
- la modification délibérée des horaires ou des plannings de travail en vue d'incommoder certains travailleurs;
- la rétention délibérée d'informations essentielles à l'exécution efficace d'un travail;
- le fait d'éviter, d'exclure ou de marginaliser un subordonné ou un collègue en le mettant à l'écart ou en l'empêchant de travailler avec d'autres personnes ou de participer à des activités liées à ses fonctions.

**La violence et le harcèlement sexuels s'entendent des actes suivants:**

- l'agression sexuelle, le viol, l'attentat à la pudeur, la traque furtive ou la communication obscène;
- les contacts physiques indésirables, notamment les tapotements, pincements, chatouilles, caresses, baisers, étreintes, attouchements, frottements, le fait de bloquer le passage à une personne ou tout autre contact inapproprié;
- le fait de poser des questions indiscretes sur la vie privée ou le corps d'un employé;
- les commentaires ou blagues insultants sur l'identité de genre ou l'orientation sexuelle d'une personne;
- le fait de solliciter, de manière répétée, des rendez-vous galants, même après avoir été éconduit;
- le fait de solliciter une faveur sexuelle en échange d'une promesse d'emploi ou de promotion;
- le partage ou l'affichage de photographies, de vidéos, d'économiseurs d'écran ou d'affiches à caractère sexuel;
- l'envoi de courriers électroniques ou de SMS sexuellement explicites.

Tout individu peut être victime de violence et de harcèlement, indépendamment de son genre, du genre de l'auteur de l'acte et du poste qu'il occupe. La violence et le harcèlement, quel qu'en soit le motif, sont interdits, qu'ils aient lieu dans les locaux de [Nom de l'entreprise] ou à l'extérieur, notamment lors d'événements sociaux, de déplacements professionnels, de sessions de formation ou de conférences auxquels participent les employés conformément aux instructions de [Nom de l'entreprise].

Les interactions courtoises, mutuellement respectueuses, consensuelles, non coercitives et appropriées sur le lieu de travail, qui sont acceptables et bien accueillies par les deux parties, ne sont pas considérées comme une forme de violence ou de harcèlement

Les décisions quotidiennes de gestion, les commentaires et les orientations légitimes concernant les attributions professionnelles, ainsi que les commentaires négatifs des responsables et des superviseurs

sur les performances ou la conduite liées au travail, la mise en œuvre de la politique de l'entreprise et les mesures disciplinaires exécutés de manière raisonnable et respectueuse ne sont pas considérées comme relevant du harcèlement.

#### **Droits et responsabilités du personnel**

- Le personnel est en droit de travailler sans être victime de violence et de harcèlement, et a le droit de se déplacer en cas de danger imminent.
- Le personnel est censé traiter tout le monde avec respect et ne pas commettre d'acte de violence ou de harcèlement.
- Le personnel se doit de se conformer à cette politique ainsi qu'à toute réglementation interne, notamment en matière de sécurité et de santé au travail.
- Les membres du personnel ont l'obligation de signaler tout incident de violence et de harcèlement à leur supérieur hiérarchique ou aux personnes désignées au sein du service des ressources humaines.
- Le personnel est censé se montrer coopératif lors d'une enquête relative à un cas de violence ou de harcèlement.
- Toute personne impliquée dans le processus d'enquête a l'obligation de préserver la confidentialité des informations.

#### **Droits et responsabilités de la direction**

- La direction de [Nom de l'entreprise] veillera, dans la mesure du possible, à ce que personne ne soit victime de violence et de harcèlement, y compris de violence et de harcèlement fondés sur le genre.
- Dans la mesure du possible, la direction prendra des mesures préventives de la violence et du harcèlement, notamment en gérant les risques et en informant et formant les employés.
- La direction prendra des mesures et mènera une enquête en cas de plainte ou de signalement de violence et de harcèlement de manière rapide, équitable et confidentielle, en collaboration avec le service des ressources humaines (s'il y a lieu).
- La direction attend de tous les employés leur pleine collaboration pour signaler des cas de violence ou de harcèlement ou pour fournir des preuves et des informations pendant l'enquête.
- La direction prendra des mesures contre toute personne soumettant un individu à des actes de violence et de harcèlement.
- Toute information recueillie sera traitée en toute confidentialité. La direction s'abstiendra de divulguer le nom d'un plaignant ou les circonstances d'une plainte, sauf si cette divulgation est nécessaire aux fins de l'enquête, pour prendre des mesures correctives ou pour satisfaire aux exigences de la loi.
- La direction veillera à ce que les plaignants, victimes ou témoins ne soient pas victimisés et soient protégés contre les représailles.

#### **Plainte malveillante**

[Nom de l'entreprise] traite toutes les plaintes de façon rigoureuse. Le dépôt d'une plainte de bonne foi ne sera en aucun cas utilisé contre l'employé et n'aura pas d'impact négatif sur son statut professionnel. Toutefois, le dépôt de plaintes dénuées de fondement ou malveillantes constitue un abus de cette politique et sera considéré comme une violation de celle-ci et susceptible d'entraîner des mesures disciplinaires à l'encontre du plaignant.

#### **Confidentialité et protection contre les représailles**

Toutes les plaintes et enquêtes seront traitées en toute confidentialité, et les informations ne seront divulguées qu'en cas de nécessité. Personne ne sera victimisé pour avoir formulé une plainte et des mesures adéquates seront prises pour garantir la protection des plaignants, des victimes et des témoins

contre les représailles pendant et après l'enquête. Toutes les informations relatives à une plainte ou à une enquête seront conservées dans des dossiers sécurisés au service des ressources humaines.

### Procédures de dépôt de plainte

[Nom de l'entreprise] a établi la procédure suivante de dépôt d'une plainte pour violence et harcèlement. Le mécanisme de dépôt de plainte est accessible à tous, y compris aux personnes handicapées. Nous traitons tous les aspects de la procédure de manière confidentielle, impartiale et équitable. Toute personne victime de violence ou de harcèlement, ayant connaissance d'un incident ou en étant témoin, doit déposer une plainte formelle ou anonyme ou le signaler à la personne désignée [insérer le poste et le service].

1. Dès réception de la plainte, [nom de l'entreprise] mènera l'enquête et interrogera le plaignant, la victime et l'auteur présumé du préjudice.
2. La victime recevra des informations concernant les services d'assistance et les services essentiels, notamment [insérer les services d'orientation proposés].

### Mécanisme de dépôt informel de plainte

Si la victime souhaite régler l'affaire de manière informelle, la personne désignée devra:

- donner la possibilité à le harceleur présumé de répondre à la plainte;
- s'assurer que le harceleur présumé comprend le mécanisme de dépôt de plainte;
- faciliter la discussion entre les deux parties pour parvenir à une résolution informelle acceptable pour le plaignant, ou renvoyer l'affaire à un médiateur désigné au sein de l'entreprise en vue de sa résolution;
- s'assurer de conserver un enregistrement confidentiel de la procédure;
- assurer un suivi à l'issue du mécanisme de dépôt de plainte pour s'assurer que le comportement en question a cessé.

### Mécanisme de dépôt formel de plainte

Si la victime souhaite déposer une plainte formelle ou si le mécanisme de plainte informel n'a pas abouti à un résultat satisfaisant, le mécanisme formel de dépôt de plainte est disponible pour résoudre le problème.

La personne désignée lancera une enquête formelle. Elle devra être impartiale et objective et respecter les droits humains de la personne ayant déposé la plainte et ceux de la personne présumée responsable des actes de violence et de harcèlement.

La personne chargée de l'enquête devra:

- interroger séparément la victime et le harceleur présumé;
- interroger les témoins et autres tiers concernés;
- analyser les informations et les déclarations des témoins pour déterminer si le (les) incident(s) a (ont) eu lieu;
- rédiger un rapport décrivant en détail les enquêtes, les conclusions et les mesures recommandées.

Si la plainte est fondée, elle devra:

- prendre les mesures appropriées à l'encontre du harceleur et prévoir une réparation appropriée pour la victime;
- informer les parties des résultats de l'enquête et des mesures à prendre;
- effectuer un suivi pour s'assurer que la conduite ou le comportement a cessé;

- tenir un registre de toute la procédure d'enquête et des mesures prises;
- s'assurer que l'ensemble des dossiers concernant l'affaire restent confidentiels.

### **Mécanisme de recours externe**

Une personne victime d'actes de violence et de harcèlement peut également déposer une plainte officielle hors de l'entreprise. Elle peut le faire par le biais de [insérer le mécanisme de plainte externe, tel que le tribunal du travail, le médiateur].

### **Assistance aux victimes**

[Nom de l'entreprise] apportera le soutien et la facilitation nécessaires aux victimes en vue de leur rétablissement/réadaptation à la suite de toute blessure ou traumatisme subi.

### **Sanctions et mesures disciplinaires**

Toute personne reconnue coupable de violence ou de harcèlement se verra infliger des mesures disciplinaires pouvant aller de l'avertissement verbal ou écrit à la suspension ou au licenciement.

En cas de faute grave, comme par exemple une agression physique ou sexuelle qui pourrait constituer une infraction pénale, [Nom de l'entreprise] en informera également la police et les autorités compétentes pour qu'elles mènent une enquête et prennent des mesures.

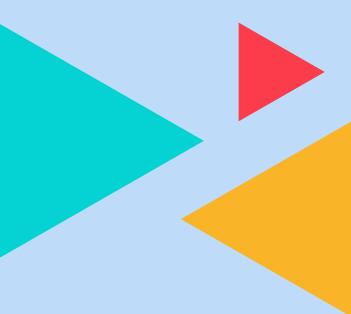
### **Mise en œuvre de la politique**

[Nom de l'entreprise] veillera à ce que cette politique soit largement diffusée auprès de l'ensemble des personnes concernées. Elle figurera dans le manuel du personnel. Tous les nouveaux employés suivront une formation obligatoire sur le contenu de cette politique dans le cadre de leur intégration au sein de l'entreprise.

[Nom de l'entreprise] peut, de temps à autre, demander aux employés de suivre un cours de recyclage sur le contenu de cette politique. Chaque responsable doit s'assurer que lui-même et tous ses employés ont connaissance de cette politique.

### **Suivi et évaluation**

[Nom de l'entreprise] reconnaît l'importance d'un suivi de la présente politique sur la violence et le harcèlement pour évaluer son degré d'efficacité dans le cadre de la prévention et de l'élimination de la violence et du harcèlement sur le lieu de travail. Les superviseurs, les responsables et les personnes chargées de traiter les cas de violence et de harcèlement rendront compte de l'application de cette politique, en précisant le nombre d'incidents, la manière dont ils ont été traités et les éventuelles recommandations formulées.



► **Contact:**

**Bureau international du travail**

Route des Morillons 4  
CH-1211 Genève 22  
Suisse

**Bureau des activités pour les employeurs (ACT/EMP)**

[www.ilo.org/actemp](http://www.ilo.org/actemp)  
[actemp@ilo.org](mailto:actemp@ilo.org)