



Organisation
internationale
du Travail

► Des milieux de
travail sûrs et sains
exempts de violence
et de harcèlement



- ▶ Des milieux de travail sûrs et sains **exempts** de violence et de harcèlement
-

Copyright © Organisation internationale du Travail 2020
Première édition 2020

Les publications du Bureau international du Travail jouissent de la protection du droit d'auteur en vertu du protocole no 2, annexe à la Convention universelle pour la protection du droit d'auteur. Toutefois, de courts passages pourront être reproduits sans autorisation, à la condition que leur source soit dûment mentionnée. Toute demande d'autorisation de reproduction ou de traduction devra être envoyée à Publications du BIT (Droits et licences), Bureau international du Travail, CH-1211 Genève 22, Suisse, ou par courriel à rights@ilo.org. Ces demandes seront toujours les bienvenues.

Bibliothèques, institutions et autres utilisateurs enregistrés auprès d'un organisme de gestion des droits de reproduction ne peuvent faire des copies qu'en accord avec les conditions et droits qui leur ont été octroyés. Consultez le site www.ifrro.org afin de trouver l'organisme responsable de la gestion des droits de reproduction dans votre pays.

Des milieux de travail sûrs et sains exempts de violence et de harcèlement – Genève : OIT, 2020

ISBN : 9789220323618 (imprimé)

ISBN : 9789220323601 (pdf Web)

Également disponible en anglais : Safe and healthy working environments free from violence and harassment – Geneva: ILO, 2020 (ISBN 9789220323410 (imprimé), 9789220323403 (pdf Web)); et en espagnol: Entornos de trabajo seguros y saludables, libres de violencia y acoso – Ginebra: OIT, 2020 (ISBN 9789220323595 (imprimé), 9789220323588 (pdf Web))

Les désignations utilisées dans les publications du BIT, qui sont conformes à la pratique des Nations Unies, et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part du Bureau international du Travail 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 Bureau international du Travail aucune appréciation favorable ou défavorable.

Pour toute information sur les publications et les produits numériques du Bureau international du Travail, consultez notre site Web www.ilo.org/publns.

Ce rapport a été rédigé sous la direction technique et la coordination générale de Manal Azzi (spécialiste principal en SST, LABADMIN / OSH). La rédaction préliminaire et l'analyse juridique ont été préparés par Allison Ballard (consultante internationale juridique et en SST, Université Charles Sturt). Dafne Papandrea (consultante internationale en SST) a complété la recherche et rédigé des sections supplémentaires et a aidé à finaliser la publication pendant toutes les phases de la production. Merci à Lacye Groening (LABADMIN / OSH) pour son précieux soutien tout au long du développement de la publication.

Le rapport a été révisé par des collègues de LABADMIN/OSH, ACTRAV, ACT/EMP, GED et d'autres unités de l'OIT ainsi que des spécialistes de la SST sur le terrain dont les contributions sont reflétées et très appréciées.

Photo de couverture: © Fizkes - Dreamstime.com

Mise en page par Dina Alwani.

Table des matières

Introduction	6
1. Violence et harcèlement dans le monde du travail: une menace pour la sécurité et la santé.....	8
1.1 Qu'entend-on par violence et harcèlement dans le monde du travail?	9
1.2 Qui peut être impliqué?.....	12
1.3 Facteurs de risque en matière de SST associés à la violence et au harcèlement au travail.....	14
1.4 Prévalence de la violence et du harcèlement dans le monde du travail: quelle est l'ampleur du problème?	22
1.5 Quel est l'impact de la violence et du harcèlement sur le monde du travail?.....	25
2. Cadres réglementaires en matière de SST traitant de la violence et du harcèlement dans le monde du travail	29
2.1 Normes internationales du travail.....	30
2.2 Instruments régionaux en matière de SST	33
2.3 Législations nationales relatives à la SST	34
2.4 Assurer l'application de la loi avec l'inspection du travail.....	42
2.5 Dialogue social et conventions collectives.....	45
3. Initiatives et pratiques nationales en matière de SST.....	47
3.1 Conception et mise en œuvre de politiques et de directives complètes en matière de SST pour gérer la violence et le harcèlement	48
3.2 Collecte de données sur la violence et le harcèlement	51
3.3 Education, formation et sensibilisation.....	54
4. Agir sur le lieu de travail: des systèmes de gestion de la SST améliorés pour prévenir la violence et le harcèlement.....	57
4.1 Politique de lieu de travail relative à la violence et au harcèlement.....	59
4.2 Gestion des risques	61
4.3 Intégrer la question de la violence et du harcèlement aux formations et à l'information en matière de SST	67
4.4 Suivi et évaluation.....	68

5. La voie à suivre	69
Bibliographie	73
Annexes.....	81
Annexe I. Dispositions pertinentes des normes de l'OIT traitant de la sécurité et de la santé au travail.....	81
Annexe II. Exemples de dispositions juridiques sur la violence et le harcèlement au travail extraites de législations nationales relatives à la SST et au travail	84
Annexe III. Exemples de stratégies et d'interventions pour gérer la violence et le harcèlement dans le monde du travail	96
Annexe IV. Sélection de ressources d'orientation de l'OIT en matière de SST pertinentes pour la violence et le harcèlement au travail.....	100
Annexe V. Sélection d'outils et de ressources (hors OIT) pertinents pour combattre la violence et le harcèlement dans le monde du travail.....	102

► Introduction

A l'occasion de sa 108e session (celle du centenaire), la Conférence internationale du Travail a adopté la convention (n° 190) sur la violence et le harcèlement, 2019, et la recommandation n° 206 qui l'accompagne. Ce faisant, l'Organisation internationale du Travail (OIT) a reconnu que la violence et le harcèlement étaient une menace majeure pour la sécurité et la santé des travailleurs et d'autres personnes dans le monde du travail, et qu'ils pouvaient constituer une violation des droits humains ou une atteinte à ces droits incompatible avec un travail sûr et décent.

La violence et le harcèlement sont des notions difficiles à appréhender et cependant corrélées, décrites en termes généraux dans la convention comme un ensemble de comportements et de pratiques inacceptables, ou de menaces de tels comportements et pratiques «qui ont pour but de causer, causent ou sont susceptibles de causer un dommage d'ordre physique, psychologique, sexuel ou économique» (article 1 (1)). En 1981 déjà, la convention (n° 155) sur la sécurité et la santé des travailleurs spécifiait que le terme «santé» ne visait pas seulement l'absence de maladie ou d'infirmité mais qu'il incluait aussi «les éléments physiques et mentaux affectant la santé directement liés à la sécurité et à l'hygiène du travail» (article 3 e)).

Le présent rapport examine spécifiquement comment la violence et le harcèlement peuvent être gérés à l'aide de mesures de sécurité et de santé au travail (SST), parmi lesquelles des cadres réglementaires, des politiques et des programmes relatifs à la SST, ainsi que des systèmes de gestion de la SST améliorés.

Le chapitre 1 examine d'abord les notions de violence et de harcèlement dans le monde du travail, et étudie certains des facteurs clés et corrélés qui ont une influence sur ce phénomène. Il recense les acteurs concernés et analyse les principaux dangers psychosociaux interconnectés entraînant un stress lié au travail, qui peuvent accroître le risque de violence et de harcèlement. Il examine aussi l'impact de la violence et du harcèlement sur les individus et leur famille, les organisations et la société.

Le chapitre 2 se concentre sur les cadres réglementaires en matière de SST qui s'attaquent spécifiquement au problème, notamment les instruments de l'OIT, les instruments régionaux et les réglementations nationales. Il examine les obligations légales relatives aux mesures préventives et aux divers mécanismes de plainte qu'il faut adopter pour gérer la violence et le harcèlement sur le lieu de travail. Il étudie en particulier les moyens dont disposent les services d'inspection du travail pour veiller au respect de la législation, tels que les inspections des lieux de travail, les campagnes d'inspection ciblées et les outils destinés aux inspecteurs du travail. Il met également en évidence le rôle que le dialogue social et les conventions collectives peuvent jouer pour prévenir et éliminer la violence et le harcèlement au travail.

Le chapitre 3 décrit comment la prévention de la violence et du harcèlement pourrait être intégrée au cadre national de SST. Cela suppose de répondre aux préoccupations liées à ce phénomène dans les politiques, les stratégies, les lignes directrices et les recueils de directives pratiques nationaux en matière de SST et passe par la collecte de données, l'éducation, la formation et la sensibilisation.

Le chapitre 4 s'intéresse aux mesures qui pourraient être prises pour corriger le problème sur le lieu de travail au moyen de systèmes de gestion de la SST. Il souligne l'importance de concevoir et de mettre en œuvre une politique du lieu de travail et un processus de gestion des risques complets pour faciliter l'identification des dangers et l'évaluation des risques associés à la violence et au harcèlement et adopter des mesures pour réagir à ces situations et les empêcher. Enfin, il souligne l'importance du suivi et de l'évaluation.

Le chapitre 5 contient une liste de conclusions extraites du rapport et formule des suggestions décrivant comment tous les acteurs concernés par la violence et le harcèlement au travail – gouvernements, inspections du travail, employeurs et travailleurs et leurs organisations, représentants des travailleurs pour les questions de sécurité et de santé au travail, comités conjoints de SST et praticiens de la SST – pourraient répondre au problème.

Les annexes fournissent des orientations plus détaillées. L'annexe I propose des informations supplémentaires sur les dispositions pertinentes pour la violence et le harcèlement qui figurent dans les normes internationales du travail traitant de la sécurité et de la santé au travail. L'annexe II analyse des exemples de législations nationales relatives à la SST de pays du monde entier qui traitent de la violence et du harcèlement au travail. L'annexe III présente des exemples de stratégies et d'initiatives à divers niveaux (international, régional, national, local et en milieu de travail). L'annexe IV contient une liste de documents d'orientation de l'OIT relatifs à la SST pertinents pour la prévention de la violence et du harcèlement au travail, et l'annexe V recense des outils pratiques et des ressources autres que ceux de l'OIT pour agir sur le lieu de travail.

01

**Violence et
harcèlement dans
le monde du travail:
une menace pour la
sécurité et la santé**

► 1.1 Qu'entend-on par violence et harcèlement dans le monde du travail?

L'article 1 (1) a) de la convention (n° 190) sur la violence et le harcèlement, 2019, donne la définition générale suivante de l'expression «violence et harcèlement»:

► **... 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.**

Cette définition s'applique à la violence et au harcèlement «s'exerçant à l'occasion, en lien avec ou du fait du travail: a) sur le lieu de travail¹, y compris les espaces publics et les espaces privés lorsqu'ils servent de lieu

de travail; b) sur les lieux où le travailleur est payé, prend ses pauses ou ses repas ou utilise des installations sanitaires, des salles d'eau ou des vestiaires; c) à l'occasion de déplacements, de voyages, de formations, d'événements ou d'activités sociales liés au travail; d) dans le cadre de communications liées au travail (...); e) dans le logement fourni par l'employeur; f) pendant les trajets entre le domicile et le lieu de travail» (article 3).

Préalablement à l'adoption de la convention n° 190, des définitions et des descriptions existantes de la violence et du harcèlement dans le monde du travail ont été étudiées. Celles-ci varient en fonction du contexte social et culturel, de l'environnement réglementaire (notamment l'existence ou l'absence de dispositions réglementant d'autres formes d'abus sur le lieu de travail) et de la «discipline» ou de la «branche» de la législation ou du droit dont elles relèvent (par exemple, droit pénal, civil, du travail, administratif, des sociétés, législation en matière de SST, de vie privée, d'anti-discrimination, de dommages corporels, d'indemnisation des travailleurs, de lancement d'alertes et de droits humains) (Azzi, 2017; Ballard et Easteal, 2014).

Certaines définitions par exemple, contrairement à d'autres, peuvent être centrées sur les perceptions subjectives des cibles et des victimes. Elles peuvent aussi varier en fonction d'un ensemble d'exigences différentes en matière d'intention ou de motivation, de la nature des actions/interactions/omissions (négatives), des marqueurs temporels (fréquence, durée et répétition, par exemple)², d'impact/de dommages, de subjectivité/d'objectivité, de contexte, de statut/pouvoir et du nombre d'auteurs – pour ne citer que quelques exemples (Neall et Tuckey, 2014; Omari et Paull, 2013).

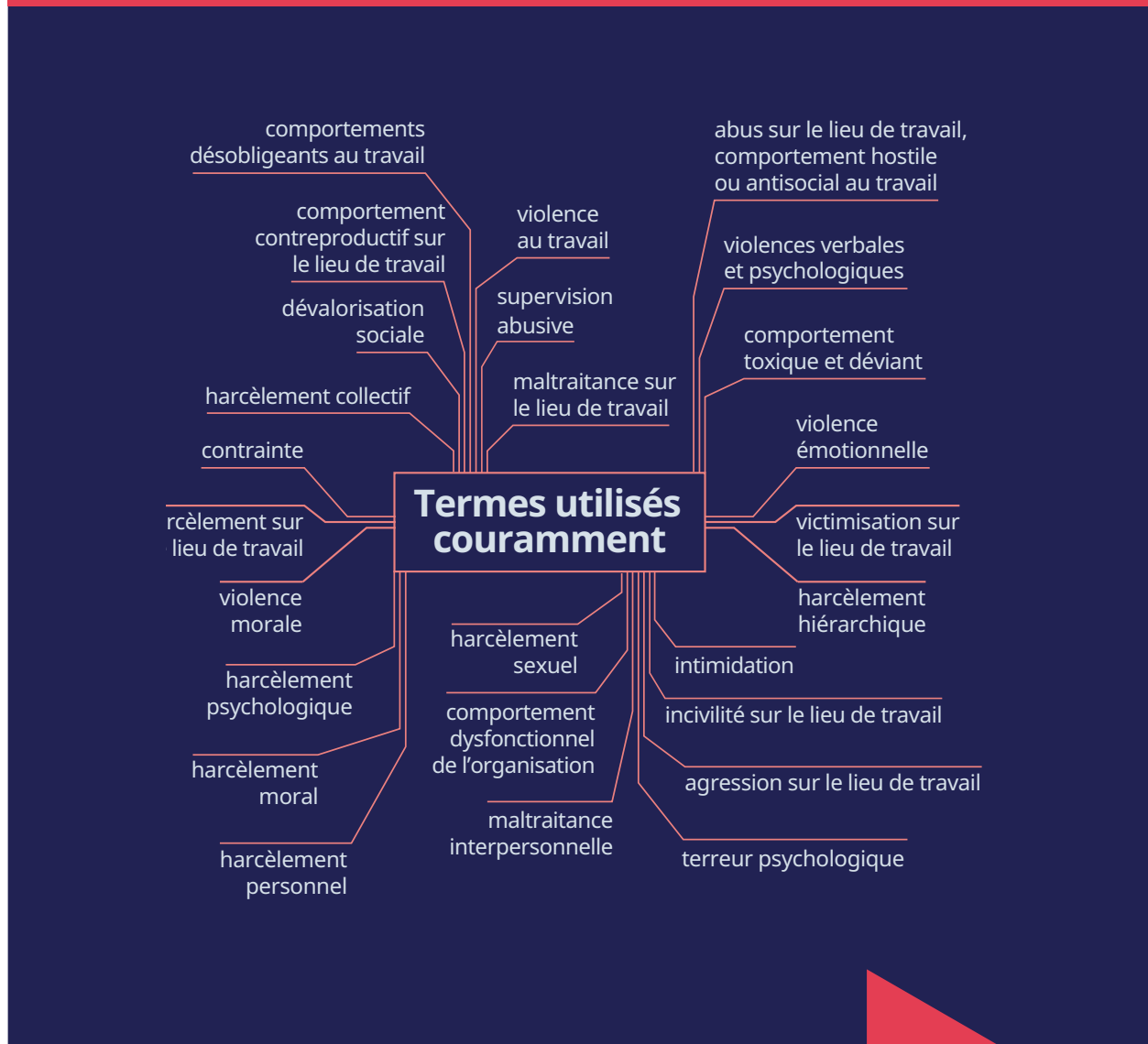
1 L'expression «lieu de travail» vise tous les endroits où les travailleurs doivent se trouver ou se rendre du fait de leur travail et qui sont placés sous le contrôle direct ou indirect de l'employeur (voir l'article 3 c) de la convention (n° 190) sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981).

2 Selon certaines définitions juridiques, par exemple, le comportement hostile doit être répété, tandis que dans d'autres, un seul acte suffit (Einarsen et al., 2011). Dans de nombreux pays, un seul acte de violence physique ou sexuelle est généralement suffisant (Lerouge, 2017).

En outre, l'éventail des termes utilisés pour décrire la violence et le harcèlement au travail varie selon les régimes réglementaires³ mais aussi d'un lieu de travail à l'autre, d'une culture nationale à l'autre et au sein de ceux-ci. C'est cette réalité qu'illustre la multiplicité des synonymes employés pour décrire divers types de comportements néfastes qui peuvent globalement être interprétés comme de la violence et du harcèlement sur le lieu de travail. Par exemple, la Fondation européenne pour l'amélioration des

conditions de vie et de travail (Eurofound) emploie l'expression «comportements sociaux hostiles» qui englobe «les violences verbales, les attentions sexuelles non désirées, les menaces ou les comportements humiliants au cours du mois dernier ou pendant les 12 derniers mois» (Eurofound, 2015). Des termes comme «harcèlement collectif» (mobbing), «harcèlement moral» (bullying) et «harcèlement» peuvent être utilisés de manière interchangeable dans les lois de certains pays et de manière distincte dans d'autres.

► Figure 1 - Violence and harassment at work: a wide range of terms



³ Régime de santé et de sécurité au travail comparé à un régime de relations industrielles, par exemple.

Il existe différents types de comportements, gestes et actions préjudiciables qui peuvent être considérés comme de la violence et du harcèlement. L'acte incriminé peut être physique, psychologique ou sexuel (voir tableau ci-après).

► **Figure 2 - Principales formes de violence et de harcèlement dans le monde du travail**

Violence physique

Usage de la force physique contre une autre personne ou un autre groupe entraînant des dommages physiques, sexuels ou psychologiques. Sont visés les actes qui consistent notamment à battre, donner des coups de pied, gifler, poignarder, tirer avec une arme à feu, pousser, mordre (OIT et al., 2002).



Psychological violence and harassment

La violence et le harcèlement psychologiques incluent la violence verbale, le harcèlement, le harcèlement moral, le harcèlement collectif, le harcèlement sexuel et les menaces, des comportements pouvant tous provoquer de profondes blessures émotionnelles chez les personnes ciblées (Chappell et Di Martino, 2006). Ils peuvent consister à manipuler la réputation d'une personne, isoler une personne, retenir des informations, diffamer et ridiculiser, dévaluer des droits et des opinions, fixer des objectifs et des délais irréalistes, sous-utiliser les talents, etc. (Johnson et Johnson, 1997; Leymann, 1990; Milczarek, 2010).



Harcèlement moral (bullying) et mobbing

Ces deux formes de harcèlement psychologique sont abondamment citées depuis dix ans. Dans le monde du travail, ces termes⁴ renvoient à un comportement offensant répété se manifestant par des tentatives vindicatives, cruelles ou malveillantes visant à humilier ou à déstabiliser un travailleur ou un groupe de travailleurs (Chappell et Di Martino, 2006).



Cyberharcèlement

Le cyberharcèlement dans le monde du travail peut être défini comme toute forme de comportement agressif à l'égard d'une victime ou d'un groupe de victimes au moyen des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans le contexte du travail.⁵

Violence et harcèlement sexuels

La violence sexuelle peut être définie comme «tout acte sexuel, tentative pour obtenir un acte sexuel, commentaire ou avances de nature sexuelle, ou actes (...) autrement dirigés contre la sexualité d'une personne en utilisant la coercition, commis par une personne indépendamment de sa relation avec la victime (...)» (OMS, 2002, p. 149). Le harcèlement sexuel est une forme de violence sexuelle courante dans le monde du travail qui relève souvent d'une des deux catégories suivantes: harcèlement *quid pro quo*⁶ ou harcèlement créant un «environnement de travail hostile».⁷

4 Si les termes bullying («harcèlement moral») et mobbing («harcèlement collectif») sont souvent utilisés de manière interchangeable, le premier, dans la littérature spécialisée, fait souvent référence au harcèlement d'un individu, le second renvoyant à un groupe de travailleurs qui se liguent contre un employé pour le harceler ou le maltraiter (voir, par exemple, Chappell et Di Martino, 2006).

5 Les TIC mettent à la disposition des auteurs de tels actes de puissants moyens pour cibler des victimes potentielles: SMS, images/clips vidéo, appels téléphoniques, courriels, espaces de discussion, sites Web/forums en ligne, sites de réseaux sociaux, etc. (Dredge et al., 2014). Le cyberharcèlement s'intensifie graduellement et peut toucher les travailleurs, le personnel d'encadrement, les gestionnaires, les directeurs, les clients, les sous-traitants, les employeurs et d'autres personnes évoluant dans un contexte professionnel. La commission de tels actes entraîne un préjudice physique ou psychologique prévisible pour une victime ou un groupe de victimes qui dégrade souvent ses conditions de travail ou le milieu de travail au sens large (De Stefano et al., à paraître).

6 On parle de harcèlement sexuel *quid pro quo* quand un avantage en matière d'emploi — augmentation de salaire, promotion ou même emploi permanent — est conféré à la victime en échange de faveurs sexuelles (McCann, 2005).

7 Le harcèlement créant un environnement de travail hostile caractérise les conduites qui créent un milieu de travail désagréable et offensant pour la victime. Il englobe tous les comportements de harcèlement sexuel n'impliquant pas de chantage sexuel: commentaires fondés sur le sexe, remarques désobligeantes sur le sexe de la cible, insinuations, présentation de documents sexuellement suggestifs ou explicites, etc. (McCann, 2005).

► 1.2 Qui peut être impliqué?

La violence et le harcèlement au travail constituent un phénomène complexe aux facettes multiples qui implique de multiples acteurs.

Les **acteurs principaux** englobent généralement les auteurs (présumés) (personnes qui se livrent à la violence et au harcèlement sur le lieu de travail), les victimes (travailleurs, employeurs ou autres personnes du monde du travail qui sont l'objet de violence et de harcèlement sur le lieu de travail) et les spectateurs/témoins éventuels (OIT, 2004).

► Figure 3 - Dynamique de la violence et du harcèlement

<p>Violence horizontale</p> <p>Violence et harcèlement entre collègues de travail</p>	<p>Cette notion englobe la violence et le harcèlement commis par une personne qui, actuellement ou par le passé, directement ou indirectement, travaille ou a travaillé avec la victime – même si l'auteur et la victime sont dans des services différents. Cette violence peut être physique, psychologique ou sexuelle et inclut la violence verbale, le harcèlement moral et le harcèlement collectif (OIT, 2013).</p>
<p>Violence verticale</p> <p>Violence et harcèlement entre cadres et subordonnés</p>	<p>Cette notion englobe la violence et le harcèlement résultant d'actes qui surviennent entre des individus se situant à des niveaux différents du système hiérarchique. L'organigramme de l'entreprise permet de déterminer si l'auteur est un «collègue de travail» ou un «supérieur». S'il montre que la victime est directement subordonnée à l'auteur, l'acte relève de la violence et du harcèlement commis par un cadre (OIT, 2013). Le harcèlement hiérarchique est caractérisé par une disparité de pouvoir entre «harceleur» et «harcelé». Les harceleurs exercent leur pouvoir en intimidant des victimes qui se situent en dessous d'eux dans la hiérarchie. Ce harcèlement peut être verbal (harcèlement moral, agressions psychologiques...) ou physique (actes de violence, agressions...) (Hsiao, 2015). Bien que cela soit moins fréquent, il arrive que des travailleurs commettent des actes de violence et de harcèlement à l'encontre de leurs cadres ou employeurs.</p>
<p>Violence causée par des tiers</p> <p>Violence et harcèlement par des clients/patients</p>	<p>Ce type de violence et de harcèlement est commis par des personnes qui reçoivent un service personnalisé ou qui sont prises en charge par la victime, par opposition au grand public qui n'a pas de relation légitime avec le travailleur ou le lieu de travail. Il s'agit par exemple de patients, d'étudiants et de passagers qui s'intéressent à la victime du fait de son travail. Ce type de comportement peut aller de la violence verbale au recours à la force physique, sur le lieu de travail et en dehors de celui-ci (OIT, 2013).</p>

En prenant du recul, il apparaît que des milliers de personnes peuvent être potentiellement concernées d'une manière ou d'une autre par la violence et le harcèlement au travail: celles qui gèrent ce phénomène, mènent des investigations, assurent la défense des parties concernées, etc.

Les **acteurs secondaires** sont les personnes directement impliquées dans la violence et le harcèlement au travail, autres que les auteurs, plaignants ou spectateurs. Dans la majorité des cas, ils englobent les employeurs et les personnes impliquées suite aux plaintes pour violence et harcèlement.

Ces acteurs peuvent être, par exemple:

- l'organisation elle-même (par exemple, le PDG et l'équipe dirigeante, les ressources humaines/personnes et culture – quelle qu'en soit la définition – les enquêteurs sur le lieu de travail, membres de l'organisation ou enquêteurs privés «indépendants»);
- l'entité qui reçoit la «plainte» (régulateurs en matière de SST, régulateurs industriels, instances d'inspection du travail, commissions des droits humains ou médiateurs, cours et tribunaux, par exemple);

- ▶ la police (si la victime a été agressée et s'est plainte directement à la police);
- ▶ les avocats ou les agents rémunérés (susceptibles d'assurer la défense de l'organisation, de l'auteur (présumé) ou de la victime);
- ▶ les décisionnaires des cours ou tribunaux (magistrats, juges ou membres de l'exécutif siégeant dans les tribunaux administratifs concernés, par exemple);
- ▶ les spécialistes du règlement des différends (qui assurent l'arbitrage et peuvent être désignés par les employeurs, les plaignants ou les cours/tribunaux);
- ▶ les professionnels de santé (médecins, psychologues et psychiatres qui prennent en charge la victime et produisent souvent des rapports d'experts);
- ▶ les spécialistes de la réadaptation et du retour au travail;
- ▶ les assureurs (en cas d'indemnisation de travailleurs d'un employeur, de dommages corporels, de négligence, d'autres actions en justice, etc.);
- ▶ les syndicats ou les associations d'employeurs (si l'auteur ou la victime est membre des uns ou des autres).

Enfin, parmi les **autres acteurs** concernés par la violence et le harcèlement au travail figurent la famille et les amis mais aussi les décideurs politiques, les partenaires sociaux, les juristes, les activistes, les universitaires, les praticiens de la SST, les ONG et d'autres groupes. Tous ces acteurs, ainsi que les médias (et les médias sociaux) jouent potentiellement un rôle important dans l'élimination de la violence et du harcèlement sur le lieu de travail.



► 1.3 Facteurs de risque en matière de SST associés à la violence et au harcèlement au travail

De nombreux facteurs contribuent à la violence et au harcèlement au travail, parmi lesquels les dangers psychosociaux et le stress au travail.

Si le stress ne constitue pas en lui-même une blessure physique ou psychologique, une réponse au stress englobe les réactions physiques, mentales et émotionnelles d'un travailleur percevant que les exigences de son travail dépassent ses aptitudes ou que les ressources nécessaires pour y satisfaire sont insuffisantes. Un stress lié au travail durable ou intense peut causer des blessures psychologiques et physiques (SWA, 2019). Si une certaine pression est normale sur de nombreux lieux de travail, le stress peut survenir quand «la pression devient excessive ou ingérable» (OMS, 2010a).

Tout aspect de la conception ou de la gestion du travail qui accroît le risque de stress lié au travail peut être considéré comme un danger psychosocial. La violence et le harcèlement peuvent avoir des conséquences sur le bien-être physique et mental et augmentent les niveaux de stress (et sont pour cette raison souvent considérés comme un danger psychosocial). Le stress peut à son tour engendrer frustration et colère et donc être un précurseur de la violence et du harcèlement au travail (Chappell et Di Martino, 2006). Dans nombre de cas, les risques psychosociaux à l'origine du stress sont aussi – mais à des degrés variables – des facteurs qui contribuent à la violence au travail. Le harcèlement moral en particulier est susceptible de prévaloir dans les milieux de travail stressants où les travailleurs sont exposés à des niveaux de conflits interpersonnels élevés et à des styles de direction toxiques (Hauge et al., 2007).

Bien que le harcèlement puisse être induit par divers facteurs individuels, sociaux et

organisationnels, de nombreuses études font état d'un cercle vicieux, des risques psychosociaux conduisant au harcèlement lui-même générateur de risques psychosociaux (Azzi, 2017). Les personnes travaillant dans un environnement stressant sont très exposées au risque de harcèlement au travail et il y a de fortes chances que les personnes harcelées se déclarent stressées (Eurofound, 2015).

Parmi les risques psychosociaux clés et corrélés qui conduisent au stress lié au travail (augmentant donc le risque de violence et de harcèlement), mènent directement à des situations de violence et de harcèlement ou sont eux-mêmes des manifestations du harcèlement figurent notamment:

► **Les exigences du travail.** Des niveaux soutenus d'effort physique, mental ou émotionnel élevé ou faible (lorsque les tâches confiées à une personne sont inadaptées à ses connaissances et aptitudes, par exemple) contribuent à accroître le stress (OMS, 2010a)⁸. Pour les travailleurs devant faire preuve de vigilance dans l'attente d'événements peu fréquents (contrôleurs aériens, chauffeurs longue distance, agents de sécurité), qui répondent à des situations stressantes ou à des clients stressés ou agressifs (policiers ou ambulanciers gérant des situations ou des patients difficiles par exemple) ou qui sont exposés à des événements traumatisants ou à la violence liée au travail (personnel de services d'urgence) et au travail posté, le risque de fatigue mais aussi de violence et de harcèlement peut être accru (SWA, 2019).

⁸ La «surcharge» et la «sous-charge» peuvent être considérées comme des dangers psychosociaux. En cas de surcharge de travail (ou de rôles), les individus estiment que les responsabilités qu'ils doivent endosser ou les activités attendues d'eux sont trop nombreuses au vu du temps disponible, de leurs capacités et d'autres contraintes (Rizzo et al., 1970). En cas de sous-charge/d'insuffisance de travail (ou de rôles), les capacités et la formation des individus ne sont pas pleinement exploitées (OIT, 2016c).

- ▶ **Le contrôle sur le travail.** Le stress lié au travail peut aussi survenir quand les travailleurs ont peu de contrôle sur leurs méthodes et horaires de travail – notamment quand ils n'ont pas vraiment leur mot à dire concernant la façon dont ils travaillent et le moment auquel ils peuvent prendre des pauses ou changer de tâches, quand ils ne sont pas associés aux décisions qui les affectent ou affectent leurs clients ou quand ils ne peuvent pas refuser de gérer des clients agressifs (comme c'est le cas pour la police et d'autres services d'urgence) (OMS, 2020).

- ▶ **La conception des tâches.** Se livrer au harcèlement ou au harcèlement moral peut devenir un moyen d'évacuer une frustration ou d'éviter l'ennui propre aux emplois dans lesquels les travailleurs ne sont pas engagés activement ou ont du temps libre. Ces emplois peuvent inclure des tâches répétitives ou de faible intensité. La nature même du travail en usine (la pression pour que la chaîne de production fonctionne sans interruption) peut donner aux chefs le pouvoir d'infliger de petites humiliations, par exemple en refusant des pauses toilettes (EEOC, 2016).

- ▶ **La clarté des rôles.** Plusieurs aspects dangereux sont liés au rôle des individus dans l'organisation, notamment l'ambiguïté de rôle (quand les responsabilités professionnelles ou le degré d'autorité des individus ne sont pas clairs) et les conflits de rôle (quand des individus sont confrontés à des attentes de rôle inconciliables ou sont en désaccord concernant les attentes d'un rôle particulier – ou simplement quand ils peinent à répondre aux attentes car leurs fonctions sont peu claires, trop difficiles ou désagréables) (Goffman, 1956; Reknes, 2013; OMS, 2010a).

- ▶ **Les relations sur le lieu de travail.** Des critiques ou une exclusion du travail excessives ou inappropriées, un conflit interpersonnel et d'autres interactions négatives, notamment le manque de soutien du personnel d'encadrement et des membres de l'équipe et le manque de retour d'information et de communication réguliers sont des facteurs de risque associés à des agissements négatifs comme le harcèlement moral, la violence et le harcèlement sexuel. De mauvaises relations interpersonnelles sapent la satisfaction au travail, la motivation ainsi que l'engagement dans l'organisation et peuvent entraîner des dépenses considérables pour l'organisation (Baillien et al., 2008).

- ▶ **Les styles de direction.** Les styles de direction autocratique et de type «laisser-faire» sont des facteurs de risque associés à la violence et au harcèlement au travail. Une direction autocratique se caractérise par une approche stricte et directive, rigide et condescendante quant à l'implication des travailleurs dans la prise de décision. À l'inverse, le style «laisser-faire» se caractérise par une supervision inadaptée ou inexistante, la délégation de tâches et de responsabilités aux subordonnés inappropriée et informelle et la communication de rares consignes ou l'absence de consignes aux travailleurs. Une étude portant sur les marins norvégiens a montré que le style de direction «laisser-faire» était associé à un risque accru de harcèlement moral (Neilson, 2012). D'après une autre étude sur les fonctionnaires d'un gouvernement local au Japon, travailler avec des cadres exerçant un leadership «laisser-faire» passif multipliait par 4,3 le risque d'exposition au harcèlement moral (Tsuno et Kawakami, 2015).

- ▶ **La justice organisationnelle.** L'application déficiente ou incohérente de politiques et de procédures sur le lieu de travail, l'injustice ou la partialité au moment de la prise de décisions et de l'affectation des ressources ou du travail, ainsi que la piètre gestion des comportements (présupposés) répréhensibles et des mauvais résultats au travail peuvent être des causes ou des manifestations du harcèlement, moral notamment, sur le lieu de travail. D'autres formes de conduite répréhensible directement liées au harcèlement sont associées aux procédures d'évolution de carrière et de recrutement. Elles peuvent être observées quand les critères de sélection et de promotion ne sont pas clairs ni correctement communiqués ou quand ils excluent certains groupes de manière disproportionnée (EEOC, non daté).

► **La gestion du changement organisationnel.**

Le changement organisationnel peut impliquer, entre autres, une évolution technologique majeure, une restructuration/rationalisation organisationnelle, des évolutions des méthodes de travail, l'externalisation (du travail et de fonctions) et des changements de superviseurs/responsables. Ces ajustements, ajoutés à une pression professionnelle accrue, sont des risques psychosociaux qui progressent – et qui pourraient accroître le stress et le harcèlement au travail, en particulier quand le changement fait l'objet de consultations minimales et que l'aide concrète fournie aux travailleurs pendant les périodes de transition est inadéquate (Pillinger, 2017). Les coupes budgétaires ainsi que les pressions qu'exercent les réformes financières, organisationnelles et politiques peuvent aussi renforcer l'insécurité en termes d'emploi et de carrière, accroissant le risque de violence et de harcèlement découlant des rejets mutuels des responsabilités et des reproches dans les organisations (Branch et al., 2007).

► **L'environnement de travail physique.**

La conception et l'entretien des équipements et des installations, de même que l'exposition à des substances dangereuses, peuvent avoir des effets sur le niveau de stress et sur la santé psychologique et physique des travailleurs (OMS, 2010b). L'environnement de travail physique peut également contribuer au risque de violence et de harcèlement au travail. Par exemple, dans les emplois impliquant souvent de conserver ou de transférer de l'argent et des objets de valeur, un système de sécurité laissant à désirer peut accroître le risque de violence exercée par des tiers (OSHA, 2016). Un mauvais éclairage, une mauvaise ventilation [et] le bruit peuvent aussi contribuer au risque de violence (OSHA, 2010). Pour les professions impliquant de fréquentes interactions avec des tiers, l'environnement de travail physique doit être conçu pour protéger les travailleurs de clients, collègues, patients ou intrus potentiellement agressifs.

En outre, les interactions et les recoupements entre la **discrimination** et les risques psychosociaux ont un impact sur la violence et le harcèlement au travail. La discrimination peut être fondée sur des différences réelles ou supposées, notamment la race, la couleur de peau, le sexe et le genre, la religion, l'opinion politique, l'ascendance nationale ou l'origine sociale, une grossesse ou des responsabilités familiales, l'âge, le handicap, le statut VIH réel ou présumé, la migration et le statut des peuples indigènes ou tribaux. Par exemple, une étude sur les travailleurs de santé au Rwanda a identifié une relation entre la discrimination à l'encontre des femmes sur le lieu de travail et la violence sur le lieu de travail (IntraHealth, 2008).

En outre, une étude menée aux Etats-Unis a révélé que les personnes confrontées à la discrimination raciale sur leur lieu de travail avaient plus de risques d'être malades, blessées ou agressées au travail (Shannon et al., 2014).

Parmi les **travailleurs en situation de vulnérabilité** figurent **ceux qui ne se conforment pas aux normes ou aux stéréotypes sociétaux sur le lieu de travail**⁹ ou ceux susceptibles de faire partie d'une minorité du fait de leur appartenance ethnique, leur religion, leur handicap, leur âge, leurs opinions politiques, leur sexe, leur genre ou leurs préférences sexuelles, leur statut VIH, leur origine nationale ou sociale ou leur appartenance ou non-appartenance à une association (membres d'un syndicat et non syndiqués, par exemple). **Les jeunes travailleurs**, par exemple, ne comprennent pas toujours l'étendue de leurs droits au travail et la culture du lieu de travail peut les faire hésiter à s'exprimer en raison de leur manque d'expérience professionnelle ou de la nature précaire de leur emploi (OIT, 2018a).

Les **femmes** peuvent être plus exposées que les hommes au risque de violence et de harcèlement au travail, du fait de l'inégalité des relations entre les genres qui prévaut dans de nombreuses sociétés. En particulier, certains groupes de femmes sont d'une manière générale plus vulnérables à la violence et au harcèlement sexuels, surtout les filles et les jeunes femmes, les travailleuses domestiques, les femmes occupant un

⁹ Par exemple, un homme efféminé travaillant dans un milieu très masculin adepte du langage cru et des plaisanteries sexuelles, ou une femme qui bouscule les normes de genre en étant «suffisamment dure» pour faire un travail dans un milieu traditionnellement dominé par des hommes (Cortina et Berdahl, 2008).

emploi précaire, les migrantes et les femmes exerçant des professions dominées par des hommes et, plus généralement, dans les situations où un grand nombre de femmes sont encadrées par un petit nombre d'hommes (Haspels et al., 2001). Ainsi, la violence et le harcèlement sont très présents dans les industries manufacturières gourmandes en main-d'œuvre (vêtements, textile, électronique, etc.) où de nombreuses jeunes migrantes inexpérimentées issues de zones rurales sont encadrées par quelques hommes, en étant soumises à des exigences de productivité élevées et à des pratiques de travail abusives (Pillinger, 2016).

Les différences culturelles et linguistiques peuvent en particulier poser problème juste après un afflux d'individus de cultures ou de nationalités différentes sur un lieu de travail ou quand un tel lieu accueille des «groupes de travailleurs de différentes cultures» d'une taille considérable (Meares et al., 2004). Les incompréhensions culturelles peuvent dégénérer en harcèlement moral et en abus¹⁰.

Certains travailleurs (apprentis, stagiaires, nouveaux travailleurs, travailleurs occasionnels et rémunérés à la pièce, travailleurs blessés et travailleurs bénéficiant de plans de retour à l'emploi, notamment) sont particulièrement vulnérables à la violence et au harcèlement. Ces travailleurs concernés par **diverses formes de modalités de travail**¹¹ sont souvent moins formés, ont moins de perspectives de promotion et sont plus touchés par la précarité de l'emploi (en particulier concernant le maintien dans l'emploi et l'évolution de carrière); ils ont aussi moins d'autonomie et de contrôle sur leur travail (y compris concernant les horaires de travail, le revenu et les conditions de travail), les exigences de leur travail sont plus fortes et leur niveau de protection plus faible (protection sociale, protection contre le chômage ou la discrimination, par exemple), par rapport aux détenteurs de contrats de

travail standard à durée indéterminée. Ces conclusions ont été associées à des résultats plus négatifs en matière de SST et à des problèmes de santé psychosociaux accrus, notamment l'anxiété, le stress, la fatigue et la dépression (Berlin et al., 2011; EU-OSHA, 2007; Leka et Jain, 2010). **Les travailleurs informels**, en particulier, sont vulnérables au harcèlement et aux abus sur le lieu de travail (Figueiredo et al., 2018). Selon un article publié en Australie, les travailleurs occupant des emplois précaires sont plus susceptibles d'être confrontés à des «avances sexuelles non désirées» sur le lieu de travail (Lamontagne et al., 2009).

Par exemple, un **travailleur touchant des pourboires** pourra se sentir obligé de tolérer des comportements inappropriés et harcelants pour ne pas perdre un bon pourboire. De même, un commercial rémunéré à la commission confronté au harcèlement pourra garder le silence pour ne pas manquer une vente. Enfin, au nom de la satisfaction du client, l'équipe de direction pourra, consciemment ou pas, tolérer un comportement harcelant plutôt qu'intervenir pour défendre les travailleurs (EEOC, 2016).

Les **travailleurs occasionnels** aussi peuvent être plus vulnérables à la violence et au harcèlement que ceux qui bénéficient de la sécurité de l'emploi (Human Rights Watch, 2018).

Plusieurs facteurs principaux peuvent généralement contribuer à créer un milieu de travail qui tolère la violence et le harcèlement. Par exemple, la **«normalisation» de la violence et du harcèlement** fait référence à des situations dans lesquelles la violence et le harcèlement sont tellement fréquents qu'ils sont considérés comme faisant partie du travail quotidien normal ou ne sont pas remis en cause, par exemple des passagers agressant verbalement des chauffeurs de bus ou des clients harcelant sexuellement des serveuses. Cela a été observé dans

10 Des contextes culturels différents «peuvent amener certains employés à moins bien connaître la législation et les normes sur le lieu de travail, ce qui peut avoir des effets sur leur comportement et leur capacité à identifier une conduite interdite. Les travailleurs qui ne parlent pas [la langue dominante sur le lieu de travail] ne connaissent pas forcément leurs droits et peuvent être plus exposés à l'exploitation... la langue et les caractéristiques linguistiques peuvent jouer un rôle dans les cas de harcèlement ou de discrimination » (EEOC, 2016).

11 Les diverses formes de modalités de travail concernent les travailleurs temporaires ou les travailleurs indépendants en situation de dépendance, et les travailleurs occupant de nouvelles formes d'emploi liées à la transformation numérique, ainsi que les travailleurs informels (OIT, 2019). En février 2015, la réunion d'experts sur les formes atypiques d'emploi du Conseil d'administration a défini ces formes d'emploi comme étant, entre autres, les contrats à durée déterminée et d'autres formes d'emploi temporaire, le travail intérimaire et d'autres arrangements contractuels impliquant plusieurs parties, les relations d'emploi déguisé, l'emploi indépendant et le travail à temps partiel (OIT, 2015).

divers secteurs dont ceux des soins de santé, de l'éducation, des services de protection et de l'hôtellerie (Baby et al., 2014; Hillis, 2013; Matulewicz, 2015; Rasmussen et al., 2013). Des événements majeurs ou un «discours social grossier»¹² en dehors du lieu de travail peuvent rendre la violence au travail plus probable ou amener à la percevoir comme plus acceptable¹³.

Les cultures dans lesquelles les comportements de harcèlement moral ne sont pas contestés peuvent envoyer un message fort au personnel, à savoir que ces comportements sont acceptables ou même cautionnés. Une culture qui tolère la violence, voire même la justifie, par exemple en acceptant des formes de direction très autoritaires, favorisera aussi d'autres formes de violence (Ansoleaga et al., 2019). Les dirigeants et les supérieurs hiérarchiques sont «très impliqués dans le façonnement de l'environnement de travail car ils définissent les comportements acceptables, souvent implicitement, en érigeant en modèles, en récompensant, en ignorant et en punissant certains comportements» (Carter et al., 2013).

Les organisations qui emploient **des travailleurs de grande valeur reconnus comme tels** («faiseurs de pluie») les autorisent parfois à adopter des normes de conduite différentes (et moins respectueuses) de celles des autres travailleurs. Par exemple, si une organisation se donne beaucoup de mal pour conserver un cadre exécutif primé, un avocat qui génère des honoraires élevés, un commercial très performant, un chef ou un développeur d'applications brillant, elle pourra être plus tolérante à

l'égard des mauvais comportements de ce collaborateur, y compris s'il s'agit de violence et de harcèlement au travail. De tels travailleurs peuvent estimer que les règles générales en vigueur sur le lieu de travail ne s'appliquent pas à eux ou qu'il n'y aura pas de conséquences s'ils ne les respectent pas (EEOC, 2016).

Les **faiseurs de pluie** ont généralement plus de pouvoir au sein d'une organisation que des travailleurs moins en vue et moins précieux. Dans le contexte de la violence et du harcèlement, la **dynamique du pouvoir** est un élément crucial. Le harcèlement peut survenir partout où les responsabilités des travailleurs sont clairement différenciées – par exemple la différence entre un commandant militaire et un soldat, ou entre un superviseur et un ouvrier; mais les disparités de pouvoir sont souvent non écrites, présumées et informelles. La clé, c'est la perception – celle qu'a un cadre de ce qu'il est «autorisé» à faire, et celle qu'a un travailleur de base des conséquences potentielles s'il signale des faits de harcèlement (EEOC, 2016).

Les **cultures du lieu de travail qui tolèrent l'abus d'alcool ou de drogues** accroissent aussi le risque de violence et de harcèlement au travail. L'alcool amplifie l'impulsivité et obscurcit le jugement. Les cultures qui tolèrent la consommation d'alcool avant, pendant et après le travail augmentent la possibilité de violence et de harcèlement au travail; dans les situations où des clients consomment de l'alcool, le risque de harcèlement des travailleurs est accru (EEOC, 2016).

12 Des événements extérieurs au lieu de travail s'invitent dans les conversations au travail et ont donc une influence sur les comportements au travail. Les normes sociales au travail peuvent évoluer en réaction à des propos incendiaires ou des incidents de violence qui font l'actualité, en particulier si ces propos ou événements sont rattachés à une nation, une culture ou une religion (EEOC, 2016).

13 Après le 11 septembre 2001, par exemple, une hausse marquée du harcèlement au travail fondé sur la religion et l'origine nationale a été constatée (EEOC, 2016).



© Anutr Yossundara - Dreamstime.com

► Encadré 1 - L'organisation en tant qu'auteur de violence et de harcèlement: l'affaire France Télécom

«La violence ne réside pas seulement dans les agissements intentionnels d'individus» (Menjívar, 2011) mais aussi dans certaines pratiques et caractéristiques organisationnelles qui peuvent constituer une violence «dépersonnalisée» ou «institutionnalisée» (Berlingieri, 2015).

Voir l'organisation comme un acteur clé plutôt que se concentrer simplement sur des acteurs individuels (auteurs, victimes et spectateurs) peut aider à comprendre le rôle éventuel que des organisations (et les puissants agents et pratiques institutionnelles au sein de celles-ci) jouent dans la violence au travail.

Cela a été reconnu pour la première fois dans la récente affaire France Télécom, avec un jugement exemplaire du tribunal correctionnel de Paris qui crée un précédent historique: France Télécom et ses principaux dirigeants ont été reconnus coupables de «harcèlement moral institutionnalisé, fruit d'une stratégie d'entreprise» (Chrisafis, 8 juillet 2019).

Enfin, des **situations de travail** communes à certaines professions ont tendance à accroître le risque de violence et de harcèlement au travail, en particulier en relation avec des tiers. Il s'agit des situations suivantes:

- ▶ **Travail en solitaire.** L'absence de témoins dans ces types d'emplois augmente le risque de violence et de harcèlement. Les travailleurs solitaires sont aujourd'hui de plus en plus nombreux dans une multitude de secteurs, du fait de nouvelles modalités de travail comme la sous-traitance, l'externalisation, le télétravail, le travail en réseau et le travail indépendant (Chappell et Di Martino, 2006). Toutefois, le travail en solitaire n'implique pas automatiquement un risque accru de violence et de harcèlement; le niveau de risque dépendra du type de situation dans laquelle ce travail est exécuté. Les situations de travail en solitaire à haut risque englobent le travail dans de petites boutiques, des stations-service et des kiosques; les agents d'entretien, agents de maintenance et réparateurs travaillant seuls en dehors des horaires «normaux»; les chauffeurs de taxi (la nuit en particulier); les femmes de ménage travaillant dans des chambres d'hôtel; les travailleurs domestiques; et les ouvriers agricoles travaillant dans les champs. Les travailleurs domestiques en particulier sont en général amenés dans le pays de destination dans le cadre d'un programme de parrainage et sont totalement à la merci de leur employeur dont dépend leur visa, ce qui déséquilibre encore plus le rapport de force et les dissuade de dénoncer les faits de violence (OIT, 2016a). Les travailleurs domestiques font face à la fois à des situations de «quid pro quo» et d'«environnement de travail hostile», notamment en ayant des rapports sexuels forcés avec des employeurs en échange de nourriture, ou lorsque leurs employeurs masculins ou leurs proches les tripotent, s'exhibent, les pourchassent dans la maison, tentent de les violer ou les violent. Souvent, si ces travailleurs se plaignent de tels abus, on les tient pour responsables ou on les licencie (Human Rights Watch, 2018).
- ▶ **Travail au contact du public.** Si, dans presque toutes les circonstances, ce type de travail peut généralement être agréable, il arrive que l'exposition au public

engendre un risque accru de violence et de harcèlement. Les travailleurs risquent d'être au contact d'individus ayant des antécédents de violence ou de maladie mentale ou en état d'ébriété. Dans d'autres cas, un comportement agressif peut être provoqué par une mauvaise qualité de service réelle ou perçue comme telle (Chappell et Di Martino, 2006).

- ▶ **Travail avec des personnes en détresse.** La frustration et la colère engendrées par la maladie et la souffrance, des problèmes liés au vieillissement, des troubles psychiatriques ainsi que l'abus d'alcool et de drogues peuvent affecter le comportement de certaines personnes et les rendre violentes verbalement ou physiquement (Forastieri, 2012).
- ▶ **Travail avec des objets précieux et impliquant la manipulation d'espèces.** Quand des objets précieux sont facilement accessibles ou semblent l'être, le risque d'infraction, et en particulier d'infraction violente, est réel. Si des travailleurs sont confrontés à ce problème dans de nombreux secteurs, ceux employés dans des magasins, des bureaux de poste et des institutions financières, en particulier ceux qui manipulent des espèces, sont plus exposés au risque (Forastieri, 2012).
- ▶ **Travail dans des lieux isolés ou éloignés, le soir ou la nuit.** Le risque de violence et de harcèlement peut être aggravé pour les personnes qui travaillent la nuit et dans des lieux isolés. Celles-ci peuvent en particulier être confrontées à un risque accru de violence et de harcèlement sexuels pendant les trajets domicile-travail ou quand elles vivent sur leur lieu de travail. En Asie, les travailleurs de l'habillement qui se déplacent à pied ou empruntent les transports publics sont très exposés au harcèlement pendant ces trajets pour se rendre au travail et rentrer chez eux (Haspels et al., 2001). En Inde, des travailleuses sous contrat sont exposées quotidiennement au risque de viol et de violence quand elles font du stop pour se rendre dans des plantations éloignées (Pillinger, 2016). Au Canada, les femmes inuites travaillant dans des mines lointaines et isolées sont confrontées à des niveaux élevés de violence sexiste et raciste au travail et accèdent difficilement à des services de soutien (Pauktuutit, 2014).

► Encadré 2 - L'augmentation de la violence et le harcèlement liés au travail pendant la pandémie du COVID-19

Pendant une flambée comme celle du COVID-19, la population tout entière est exposée à des niveaux de stress accrus qui peuvent avoir de graves effets sur la santé mentale.

La violence et le harcèlement physiques et psychologiques peuvent augmenter, de même que la stigmatisation et la discrimination sociales.

Par exemple, des comportements de stigmatisation sociale et discriminatoires ont été observés à l'encontre de certains groupes ethniques et nationalités et des personnes perçues comme ayant été infectés avec le nouveau coronavirus (OMS, UNICEF et IFRC, 2020).

L'expérience montre que le taux de mortalité accru associé aux épidémies, la détresse couplée à l'incertitude quant aux symptômes, l'absence de tests de dépistage, de vaccins et de traitements peuvent entraîner des actes de violence contre les personnels de santé et d'autres personnes qui prennent en charge directement les patients et leurs familles (OMS et OIT, 2018). Par exemple, en avril 2019, des agents de santé et des scientifiques qui luttaient contre la flambée de Ébola en République démocratique du Congo (RDC) ont été blessés pendant une attaque de l'hôpital universitaire de Butembo et l'un d'eux, un épidémiologiste dépêché par l'ONU, a été tué (Jasarevic, 2019). Les établissements de santé et les intervenants ont subi des attaques répétées comme celle-ci pendant la flambée (Newey, 2019).

Des mesures qui restreignent la mobilité des citoyens couplées à une pénurie d'articles essentiels, peuvent entraîner une réaction violente contre les personnes chargées de faire respecter ces mesures (par exemple, les policiers) ou les personnes qui transportent et vendent des marchandises essentielles. Les inspecteurs du travail peuvent aussi être exposés à la violence lorsque, par exemple, ils décident des arrêts de travail en cas de péril grave et imminent pour la santé des travailleurs, en application de la législation en matière de sécurité et de santé.

Alors que des mesures de distanciation et de confinement sont mises en place et que chacun est encouragé à rester chez soi et, lorsque cela est possible, à travailler à domicile, le risque de violence domestique, en particulier à l'égard des femmes et des enfants, est susceptible d'augmenter. Des données factuelles de précédentes épidémies (par exemple, Ébola et Zika) montrent que la violence à l'égard des femmes tend à augmenter dans des situations de restriction des déplacements. À mesure que les femmes victimes de violence passent plus de temps en contact étroit avec des membres violents de leur famille et que les familles font face à un stress supplémentaire et à des pertes économiques ou professionnelles potentielles, la probabilité qu'elles soient exposées à la violence domestique augmente.



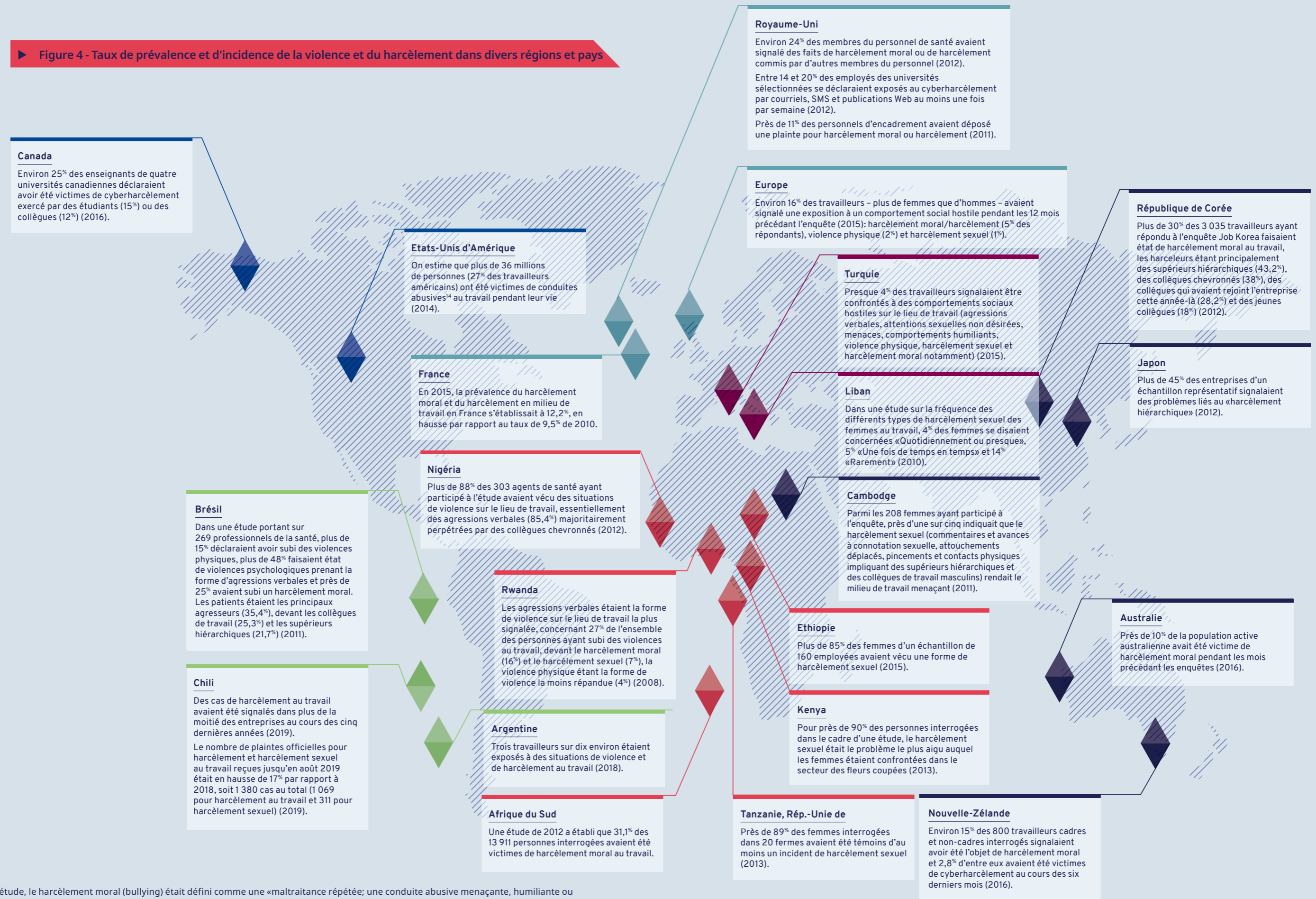
© Marcel Crozet / ILO

► 1.4 Prévalence de la violence et du harcèlement dans le monde du travail: quelle est l'ampleur du problème?

Le phénomène global de la violence et du harcèlement dans le monde du travail transcende les frontières nationales, les secteurs industriels et les catégories professionnelles. Aucun pays, aucun contexte de travail, aucune profession ne peut raisonnablement revendiquer être totalement exempt de toute forme de violence et de harcèlement sur le lieu de travail (Chappell et Di Martino, 2006).

Il est difficile d'identifier avec certitude les tendances concernant la violence et le harcèlement dans le monde du travail. Les analyses statistiques sont rares et souvent menées de manière ponctuelle; la sous-déclaration est importante et la comparabilité des données est problématique, du fait des différentes définitions utilisées. Cependant, plusieurs études et enquêtes ont été menées dans divers pays au fil des années. La figure 1.1 donne un aperçu des taux de prévalence et d'incidence issus de recherches couvrant divers régions et pays.

► Figure 4 - Taux de prévalence et d'incidence de la violence et du harcèlement dans divers régions et pays



14 Dans l'étude, le harcèlement moral (bullying) était défini comme une «maltraitance répétée; une conduite abusive menaçante, humiliante ou intimidante, un sabotage au travail ou une violence verbale. Seules les formes de harcèlement moral les plus graves peuvent être qualifiées de «conduite abusive» (Workplace Bullying Institute, 2014).

► 1.5 Quel est l'impact de la violence et du harcèlement sur le monde du travail?

La violence et le harcèlement au travail causent du tort à tout le monde, et pas seulement à leurs cibles immédiates. Parmi les autres «victimes» potentielles figurent les collègues de travail, les membres de la famille, les amis, les patients et les clients.

Les organisations, métiers et professions mais aussi les économies nationales et globales souffrent d'atteintes à leur statut et à leur réputation, d'une baisse de productivité et d'une hausse des coûts.

Impact sur la santé et le bien-être des individus et de leur famille

La violence et le harcèlement sur le lieu de travail peuvent finir par nuire à la santé, au bien-être et à la dignité d'une personne mais aussi, entretemps, avoir des effets néfastes sur sa situation au travail: manipulation de sa réputation, isolement, rétention d'informations nécessaires à l'accomplissement de ses tâches, attribution de tâches incompatibles avec ses capacités ou fixation d'objectifs et de délais irréalistes, refus de possibilités de formation, de visibilité professionnelle, de promotion professionnelle, de mutation, de renouvellement de contrat, de licenciement, de recrutement, de rémunération, de qualification, de reclassement, etc.

La violence et le harcèlement sur le lieu de travail peuvent entraîner divers problèmes de santé mentaux et physiques graves et confronter les individus à des bouleversements en matière d'emploi et à d'autres conséquences d'ordre social (Keashly, 2001; Einarsen et Mikkelsen, 2010). Si des actes isolés de violence et de harcèlement au travail peuvent être perçus comme juste blessants, leur accumulation peut constituer un risque plus élevé pour les cibles (Nielsen et Einarsen, 2012).

Sur le *plan psychologique*, les cibles de la violence et du harcèlement au travail risquent de souffrir de traumatismes graves affectant leur santé mentale, leur bien-être et leur estime de soi, parfois de manière définitive.

Elles peuvent aussi éprouver de la tristesse, de la honte, de la culpabilité, de l'anxiété, de la méfiance, du dégoût, de l'incompréhension, de l'impuissance et présenter un état dépressif (Carter et al., 2013; Einarsen et al., 2015). Elles risquent de souffrir de stress post-traumatique et de divers symptômes nerveux (Einarsen, 1999). Parmi les autres réactions figurent le choc, le désespoir, la colère, le désarroi, les problèmes de sommeil, la fatigue chronique et un risque de suicide accru (Parker, 2014). En 2017, les conclusions d'une revue systématique de la littérature spécialisée suggéraient l'existence d'un lien clair entre «harcèlement moral sur le lieu de travail et idéation suicidaire» (Leach et al., 2017).



► Encadré 3 - Harcèlement sur le lieu de travail menant au suicide: présentation d'un cas au Chili

Le 4 août 2017, Ernesto Segovia Figueroa, un employé du centre d'appels Táctica S.A, mettait fin à ses jours avec des médicaments.

En décembre 2018, la première Chambre du Tribunal du travail de Santiago condamnait l'entreprise à indemniser le compagnon d'Ernesto, reconnaissant qu'Ernesto avait été victime de harcèlement et de stress lié au travail – ce qui l'avait conduit à se suicider. Le tribunal a également jugé que, contrairement à ce que prévoit la loi, l'entreprise n'avait pas pris les mesures nécessaires pour protéger efficacement l'intégrité physique et psychologique du travailleur.

Ernesto avait été témoin de pratiques illégales et d'abus de son superviseur à l'encontre de travailleurs étrangers. A partir du moment où il l'avait dénoncé, il avait vécu un «véritable enfer». En plus de subir un comportement discriminant (Ernesto était homosexuel), des agressions verbales, des menaces et des actes de violence, il était surchargé de travail.

Le travailleur avait tenu tête à son superviseur et porté plainte pour «maladie professionnelle» auprès de l'Association chilienne de sécurité (ACHS) mais celle-ci avait considéré que son état était dû à des problèmes de santé courants. Par la suite, la Surintendance de la santé et de la sécurité sociale avait conclu que la pathologie du travailleur était liée au travail et qu'elle relevait donc de la loi n° 16.744 sur les accidents du travail et les maladies professionnelles.

Mais il était trop tard. Ernesto avait déjà mis fin à ses jours.

(Source: Empresa deberá indemnizar a pareja de trabajador que se suicidó tras sufrir acoso laboral, dans Redaccion POLITIKA, 6 décembre 2018, disponible ici: <http://www.politika.cl/2018/12/06/empresa-debera-indemnizar-a-pareja-de-trabajador-que-se-suicido-tras-sufrir-acoso-laboral/>)

De plus, certaines victimes s'«auto-médiquent» en consommant des drogues et de l'alcool (Einarsen et al., 2015) et deviennent isolées socialement quand la violence et le harcèlement entraînent une dégradation de leurs relations avec leurs collègues de travail, leurs amis et leur famille (Lutgen-Sandvik et al., 2007).

Sur le plan physique, les cibles présentent souvent un affaiblissement physique, des troubles musculosquelettiques (Parker, 2014), un risque accru de maladie cardiovasculaire (Carter et al., 2013) comme des niveaux de cortisol plus élevés et une fréquence cardiaque plus rapide (Nielsen et Einarsen, 2012). En outre, les formes de violence sexuelle les plus graves – rapports sexuels forcés ou viol – peuvent entraîner des blessures physiques importantes, des grossesses non désirées et la transmission de maladies sexuellement transmissibles, notamment du VIH (Haspels et al., 2001).

De plus, si un travailleur se plaint de violence et de harcèlement, cela peut déclencher des représailles et entamer le bien-être professionnel, psychologique et physique; cependant, garder le silence et endurer la

violence sans résister a aussi des conséquences sur la santé (Cortina et Magley, 2003).

La violence et le harcèlement sur le lieu de travail peuvent avoir un effet néfaste sur la santé mentale de personnes qui ne sont pas victimisées personnellement, notamment les témoins et d'autres collègues de travail (Tsunoo et al., 2018). La famille et les amis sont d'autres victimes secondaires qui peuvent être touchées indirectement quand elles perdent un conjoint, un parent ou un autre membre de leur famille.

Un fardeau associé pour les organisations et la société

Les risques psychosociaux associés à la violence et au harcèlement au travail suscitent une inquiétude croissante partout en Europe, leur impact sur le bien-être des travailleurs contribuant de plus en plus à l'absentéisme au travail et étant associé à des coûts considérables pour les entreprises (CE, 2015).

La violence et le harcèlement sur le lieu de travail ont des effets néfastes potentiels

variés, parmi lesquels l'absentéisme accru des travailleurs (imputable, entre autres, à la peur, aux maladies et aux blessures) et une plus forte rotation du personnel. Tous ces facteurs sont liés à des hausses conséquentes des frais de recrutement, d'intégration et de formation, ainsi qu'à une baisse du moral, des performances et de la productivité (Nielsen et Einarsen, 2012). De récentes études établissent que l'exposition au harcèlement moral augmente le risque d'arrêt maladie de plus de 60 pour cent (Nielsen et al., 2016).

La violence et le harcèlement au travail peuvent avoir d'autres répercussions comme des réputations ternies, des problèmes juridiques permanents, la création d'un environnement de travail déplaisant et des cultures organisationnelles dégradées. En outre, la réputation ternie d'une organisation peut compliquer la fidélisation des bons travailleurs, avoir un impact sur les coûts de livraison des produits et de fourniture des services et engendrer des frais juridiques associés aux poursuites, à la saisie de tribunaux de common law et à d'autres actions en justice (Mayhew et al., 2004).

Les coûts associés à la rotation du personnel peuvent être considérables, la violence et le harcèlement pouvant avoir un impact néfaste sur les cibles comme sur les spectateurs et donc les amener à démissionner (Rayner et Keashly, 2005).

Les retombées de la violence et du harcèlement au travail sur l'organisation peuvent se traduire par une baisse de rentabilité, une hausse des primes d'assurance (en lien notamment avec l'indemnisation des travailleurs), un recours accru au système de santé et donc une hausse des coûts pour celui-ci, et une gamme d'autres effets négatifs sur l'économie (Hoel et al., 2011).

De plus, la violence et le harcèlement sur le lieu de travail peuvent avoir des effets néfastes indirects sur les organisations, liés au comportement des clients et à de mauvais résultats. Par exemple, des clients peuvent faire part de leur mécontentement à des tiers, changer leur comportement d'achat, porter plainte ou devenir procéduriers. Les conséquences économiques du changement de comportement des clients seront de plus en plus marquées au fil du temps si l'incidence et la gravité de la violence et du harcèlement au travail ne sont plus maîtrisées ou sont décuplées (Mayhew et al., 2004).

Les travailleurs exposés à la violence et au harcèlement sont plus susceptibles de commettre des erreurs au travail et de fournir de moins bons niveaux de service. Dans le secteur des soins de santé en particulier, les conséquences peuvent être potentiellement catastrophiques (Mayhew et al., 2004) et entraîner des contentieux pour négligence professionnelle.

Aux États-Unis, la «supervision abusive» (un des nombreux termes utilisés pour décrire la violence au travail) apparaît comme une «menace organisationnelle» répandue qui coûte chaque année quelque 23,8 milliards de dollars US aux organisations en «frais de santé, perte de productivité, baisse du moral, absentéisme accru et retrait du lieu de travail» (Pradhan et Jena, 2018).

La violence et le harcèlement sur le lieu de travail peuvent aussi avoir des conséquences sur la société dans son ensemble, en termes de coûts liés aux services sociaux et de santé et aux prestations sociales. Ces coûts englobent ceux liés aux consultations médicales, au traitement ou à la réadaptation, ainsi que les prestations sociales en cas de retraite anticipée – et les coûts plus intangibles liés à la perte prématurée de travailleurs productifs (Hoel et al., 2001).



A photograph showing a man on the left pointing his finger towards a woman on the right. The woman has her hands covering her face, suggesting she is crying or distressed. The background is bright and out of focus.

▶ 02

**Cadres
réglementaires en
matière de SST
traitant de la violence
et du harcèlement dans
le monde du travail**



2.1 Normes internationales du travail

En juin 2019, la Conférence du centenaire de l'OIT a adopté la convention (n° 190) sur la violence et le harcèlement, 2019, et la recommandation n° 206 qui l'accompagne. Les nouvelles normes reconnaissent le droit de toute personne à un monde du travail exempt de violence et de harcèlement – et appellent à ce que de tels comportements et pratiques soient interdits, prévenus et combattus par des lois et politiques pertinentes, ainsi qu'au moyen de la négociation collective. En adoptant ces instruments, la communauté internationale affirme clairement que la violence et le harcèlement dans le monde du travail ne seront pas tolérés et qu'ils doivent cesser.

Avant l'adoption de ces instruments, l'OIT a adopté plusieurs normes¹⁵ visant à protéger les travailleurs en général ou certaines catégories de travailleurs de diverses situations dans lesquelles la violence et le harcèlement existent.

Convention (n° 190) et recommandation (n° 206) sur la violence et le harcèlement, 2019

La convention n° 190 reconnaît que la violence et le harcèlement sont inacceptables, et que toute personne a droit à un monde du travail exempt de violence et de harcèlement.

La convention définit la «violence et le harcèlement» comme «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»¹⁶.

Visant à protéger l'ensemble des travailleurs et des personnes dans le monde du travail, la convention couvre diverses catégories de personnes¹⁷ et s'applique aux secteurs public et privé, à l'économie formelle ou informelle, en zone urbaine ou rurale. Il est important de noter qu'elle reconnaît que les «individus exerçant l'autorité, les fonctions ou les responsabilités d'un employeur» subissent aussi la violence et le harcèlement au travail (article 2).

La convention n° 190 et la recommandation n° 206 sont fondées sur l'adoption d'une approche inclusive, intégrée et tenant compte des considérations de genre pour prévenir et éliminer la violence et le harcèlement dans le monde du travail. Dans ce cadre, diverses mesures (protection et prévention, contrôle de l'application et moyens de recours et de réparation, orientations et formation) sont envisagées. La convention exige des Membres adoptant une telle approche qu'ils reconnaissent les fonctions et rôles différents

15 Plusieurs conventions fondamentales de l'OIT – la convention (n° 105) sur l'abolition du travail forcé, 1957, la convention (n° 182) sur les pires formes de travail des enfants, 1999, et la convention (n° 111) concernant la discrimination (emploi et profession), 1958 – traitent des formes de travail illégales liées de manière inhérente à la violence. La convention n° 111 appelle à la mise en œuvre d'une politique d'égalité nationale en vue d'éliminer toute discrimination dans l'emploi et la profession fondée sur la race, la couleur, le sexe, la religion, l'opinion politique, l'ascendance nationale ou l'origine sociale. Plusieurs conventions et recommandations de l'OIT contiennent des références directes à la violence et au harcèlement, notamment la convention (n° 169) relative aux peuples indigènes et tribaux, 1989, la convention (n° 189) et la recommandation (n° 201) sur les travailleuses et travailleurs domestiques, 2011, la convention du travail maritime, 2006 (MLC, 2006) telle qu'amendée en 2016, la recommandation (n° 200) sur le VIH et le sida, 2010, et la recommandation (n° 204) sur la transition de l'économie informelle vers l'économie formelle, 2015. Bien que ne faisant pas spécifiquement référence à la violence ou au harcèlement, d'autres normes de l'OIT peuvent combattre indirectement ces comportements et pratiques, notamment celles liées aux travailleurs migrants, à l'emploi, aux conditions de travail et à la SST.

16 L'expression «violence et harcèlement fondés sur le genre» s'entend de la violence et du harcèlement visant une personne en raison de son sexe ou de son genre ou ayant un effet disproportionné sur les personnes d'un sexe ou d'un genre donné, et comprend le harcèlement sexuel. Si la violence et le harcèlement fondés sur le genre peuvent viser des hommes et des femmes, ces comportements et pratiques touchent les femmes, et les jeunes femmes en particulier, de manière disproportionnée car ils découlent souvent de rapports de pouvoir inégaux et les femmes et les filles ont généralement un statut inférieur dans la société.

17 L'article 2 dispose que la convention protège: les salariés tels que définis par la législation et la pratique nationales, ainsi que les personnes qui travaillent, quel que soit leur statut contractuel, les personnes en formation, y compris les stagiaires et les apprentis, les travailleurs licenciés, les personnes bénévoles, les personnes à la recherche d'un emploi, les candidats à un emploi et les individus exerçant l'autorité, les fonctions ou les responsabilités d'un employeur.

et complémentaires des gouvernements, des employeurs et des travailleurs et de leurs organisations respectives, en tenant compte de la nature et de l'étendue variables de leurs responsabilités respectives.

Plusieurs dispositions concernent spécifiquement la prévention au moyen d'approches de sécurité et de santé au travail. L'article 9, par exemple, appelle à adopter une législation obligeant les employeurs à prendre des mesures appropriées correspondant à leur degré de contrôle pour prévenir la violence et le harcèlement dans le monde du travail. Il suggère que la gestion de la sécurité et de la santé au travail tienne compte de la violence et du harcèlement. Il préconise l'adoption et la mise en œuvre d'une politique relative à ces comportements et pratiques; l'identification des dangers; l'évaluation des risques; l'adoption de mesures de prévention et de maîtrise de ces risques; la fourniture d'informations et d'une formation. La recommandation n° 206 donne des orientations supplémentaires, par exemple, sur les éléments qui devraient figurer dans la politique, et sur les aspects particuliers à prendre en considération dans l'évaluation des risques¹⁸.

L'article 10 se concentre sur le contrôle de l'application et les moyens de recours et de réparation, notamment les mesures liées au suivi et à la mise en application d'une législation nationale; les mécanismes et procédures de signalement et de règlement des différends; les sanctions; les moyens de recours et de réparation et les services de soutien; et la protection de la vie privée et de la confidentialité. En particulier, il affirme le droit de tout travailleur à «se retirer d'une situation de travail dont il a des motifs raisonnables de penser qu'elle présente un danger imminent et grave pour sa vie, sa santé ou sa sécurité, en raison de violence et de harcèlement, sans subir de représailles ni autres conséquences indues, et le devoir d'en informer la direction» (article 10 g))¹⁹. Il reconnaît également que les inspecteurs du travail devraient être «habilités à traiter la question de la violence et du harcèlement dans le monde du travail, notamment en ordonnant des mesures immédiatement

exécutives ou l'arrêt du travail lorsqu'il existe un danger imminent pour la vie, la santé ou la sécurité, sous réserve de tout droit de recours judiciaire ou administratif qui pourrait être prévu par la législation» (article 10 h)).

L'article 11 exige des Membres qu'ils traitent la question de la violence et du harcèlement dans les politiques nationales pertinentes, comme celles relatives à la sécurité et à la santé au travail, à l'égalité et à la non-discrimination et aux migrations.

La recommandation n° 206 affirme également que les dispositions en matière de sécurité et de santé au travail portant sur la violence et le harcèlement dans la législation et les politiques nationales devraient tenir compte des instruments pertinents de l'OIT relatifs à la sécurité et à la santé au travail, tels que la convention (n° 155) sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981, et la convention (n° 187) sur le cadre promotionnel pour la sécurité et la santé au travail, 2006, présentées dans la suite de ce texte et dans l'annexe I.

Normes internationales du travail traitant de la sécurité et de la santé au travail

Plusieurs instruments relatifs à la sécurité et à la santé au travail visent à protéger la sécurité et la santé des travailleurs. Même s'ils ne traitent pas spécifiquement la question de la violence et du harcèlement, il va sans dire que de tels comportements et pratiques constituent un risque évident pour la santé. Ces normes incluent:

- ▶ la convention (n° 155) et la recommandation (n° 164) sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981, et le protocole (n° 155) de 2002;
- ▶ la convention (n° 161) et la recommandation (n° 171) sur les services de santé au travail, 1985;
- ▶ la recommandation (n° 194) sur la liste des maladies professionnelles, 2002;



Note

L'annexe I décrit plus en détail les dispositions pertinentes relatives à la violence et au harcèlement contenues dans ces normes traitant de la SST.

L'annexe VI fournit la liste d'une sélection d'outils et de ressources de l'OIT relatifs à la SST pour la prévention de la violence et du harcèlement dans le monde du travail.

¹⁸ Toutes ces questions sont traitées plus en détail au chapitre 4: Agir sur le lieu de travail: des systèmes de gestion de la SST améliorés pour prévenir la violence et le harcèlement.

¹⁹ Cette disposition s'accorde à l'article 13 de la convention (n° 155) sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981, qui appelle à protéger, contre des conséquences injustifiées, les travailleurs qui se retirent d'une situation de travail dont ils ont un motif raisonnable de penser qu'elle présente un péril imminent et grave pour leur vie ou leur santé.

- la convention (n° 187) et la recommandation (n° 197) sur le cadre promotionnel pour la sécurité et la santé au travail, 2006.

La **convention n° 155** définit le terme «santé» en relation avec le travail; celui-ci «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 du travail» (article 3 e)). La convention énonce également les principes de base d'une politique nationale et au niveau de l'entreprise et d'une stratégie de mise en œuvre de mesures de prévention et de protection en matière de SST. La **recommandation n° 164** prévoit que des mesures devraient être prises dans le cadre de la politique nationale en matière de SST pour prévenir tout «stress physique ou mental préjudiciable à la santé dû aux conditions de travail» (paragraphe 3 e)). Elle présente également les obligations des employeurs pour s'assurer que l'organisation du travail, en ce qui concerne particulièrement la durée du travail et l'aménagement des pauses, ne porte pas préjudice à la sécurité et à la santé des travailleurs. Elle oblige les employeurs à prendre toutes mesures raisonnables et pratiquement réalisables en vue d'éliminer une «fatigue physique et mentale exagérée» (paragraphe 10 g)).

La **convention n° 161** décrit les fonctions et la finalité des services de santé au travail, qui doivent conseiller l'employeur, les travailleurs et leurs représentants sur les exigences requises pour établir et maintenir un milieu de travail sûr et sain – propre à favoriser une «santé physique et mentale optimale en relation avec le travail» et également pour «adapter le travail» aux capacités des travailleurs compte tenu de leur «état de santé physique et mentale» (article 1 a)).

La **recommandation n° 194** prévoit le réexamen régulier et la mise à jour de la liste des maladies professionnelles de l'OIT. Cette liste mise à jour en 2010 couvre désormais les troubles mentaux et du comportement, y compris l'état de stress post-traumatique et les «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»²⁰.

Il est intéressant de noter que le concept de monde du travail adopté dans la convention n° 190 est cohérent avec la définition qu'en donnent les normes traitant de la SST. En particulier, d'après la convention n° 155, l'expression «lieu de travail» vise tous les endroits où les travailleurs doivent se trouver ou se rendre du fait de leur travail et qui sont placés sous le contrôle direct ou indirect de l'employeur (article 3 c)). En outre, le protocole de 2002 relatif à la convention sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981, élargit clairement la portée de la notion de «travail» quand il demande la publication d'informations sur les mesures prises concernant les accidents du travail, les cas de maladies professionnelles et les autres atteintes à la santé survenant «au cours du travail ou ayant un rapport avec celui-ci» (préambule e)). Dans la section consacrée aux définitions, l'expression «événement dangereux» vise tout événement facilement identifiable selon la définition qu'en donne la législation nationale, qui pourrait être cause de lésions corporelles ou d'atteintes à la santé chez les personnes au travail ou dans le public (article 1 c)). L'expression «accident de trajet» vise tout accident ayant entraîné la mort ou des lésions corporelles survenu sur le trajet direct entre le lieu de travail et i) le lieu de résidence principale ou secondaire du travailleur; ii) le lieu où le travailleur prend habituellement ses repas; ou iii) le lieu où le travailleur reçoit habituellement son salaire (article 1 d)). La recommandation n° 164 prévoit aussi que les employeurs devraient être tenus d'enregistrer les données relatives à la sécurité, à la santé des travailleurs et au milieu de travail... qui pourraient inclure les données concernant tous les accidents du travail et tous les cas d'atteintes à la santé survenant «au cours du travail ou ayant un rapport avec celui-ci» (paragraphe 15 (2)).

²⁰ Liste des maladies professionnelles de l'OIT (révisée en 2010), paragraphe 2.4.2, disponible ici: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_125137.pdf



2.2 Instruments régionaux en matière de SST

Certains instruments régionaux, bien qu'ils ne mentionnent pas directement la violence et le harcèlement, couvrent ces phénomènes dans le cadre des exigences requises en matière de SST.

Par exemple, l'instrument andin sur la sécurité et la santé au travail adopté par la Communauté andine en 2004 indique que les entreprises devraient élaborer un plan complet de prévention des risques. Ce plan devrait inclure des mesures d'«adaptation du travail et des emplois aux capacités des travailleurs, au vu de leur état de santé physique et mentale, en tenant compte de l'ergonomie et d'autres disciplines liées aux différents types de risques psychosociaux au travail» (article 11k).

La déclaration sur les questions sociales et du travail adoptée par le Marché commun du Sud (MERCOSUR) en 1998 reconnaît que «tous les travailleurs ont le droit de mener leurs activités dans un milieu de travail sain et sûr qui protège leur santé physique et mentale et promeut le déroulement de leur carrière et leurs performances au travail» (article 17).

L'Union européenne concentre quelques-unes des réglementations régionales relatives à la violence et au harcèlement au travail les plus complètes et les plus susceptibles d'être appliquées. La Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne

de 2000 définit les droits politiques, sociaux et économiques des citoyens de l'Union, notamment que «toute personne a droit à son intégrité physique et mentale» (article 3(1)).

La directive 89/391/CEE²¹ contient les dispositions de base relatives à la sécurité et à la santé au travail. Elle définit l'obligation des employeurs d'«assurer la sécurité et la santé des travailleurs dans tous les aspects liés au travail» (article 5.1)²², ainsi que les droits et responsabilités de chaque travailleur, par exemple prendre soin, selon ses possibilités, «de sa sécurité et de sa santé ainsi que de celles des autres personnes concernées du fait de ses actes ou de ses omissions au travail, conformément à sa formation et aux instructions de son employeur»²³.

Dans son article 6.2, la directive énonce les principes généraux de prévention que l'employeur doit mettre en œuvre en matière de SST²⁴. Ces principes sont obligatoires et génériques et, en tant que tels, doivent être appliqués pour prévenir tout type de risques professionnels, notamment les risques psychosociaux (Lerouge, 2017). Les Etats Membres ont mis en œuvre cette directive par voie législative, et certains Etats élaborent aussi des orientations sur les moyens de prévenir le harcèlement moral.

21 Directive 89/391/CEE du Conseil concernant la mise en œuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail.

22 Dans sa section II, la directive énumère les obligations des employeurs liées à la SST. L'article 6.1 dispose que l'employeur prendra les mesures nécessaires pour la protection de la sécurité et de la santé des travailleurs, y compris les activités de prévention des risques professionnels, d'information et de formation ainsi que la mise en place d'une organisation et de moyens nécessaires.

23 L'article 13 précise en outre que chaque travailleur doit en particulier, conformément à sa formation et aux instructions de son employeur (...) d) signaler immédiatement, à l'employeur et/ou aux travailleurs ayant une fonction spécifique en matière de protection de la sécurité et de la santé des travailleurs, toute situation de travail dont ils ont un motif raisonnable de penser qu'elle présente un danger grave et immédiat pour la sécurité et la santé ainsi que toute déficience constatée dans les systèmes de protection; e) concourir, conformément aux pratiques nationales, avec l'employeur et/ou les travailleurs ayant une fonction spécifique en matière de protection de la sécurité et de la santé des travailleurs, aussi longtemps que nécessaire, pour permettre l'accomplissement de toutes les tâches ou exigences imposées par l'autorité compétente afin de protéger la sécurité et la santé des travailleurs au travail; f) concourir, conformément aux pratiques nationales, avec l'employeur et/ou les travailleurs ayant une fonction spécifique en matière de protection de la sécurité et de la santé des travailleurs, aussi longtemps que nécessaire, pour permettre à l'employeur d'assurer que le milieu et les conditions de travail sont sûrs et sans risques pour la sécurité et la santé à l'intérieur de leur champ d'activité. D'après l'article 5 (3), les obligations des travailleurs dans le domaine de la sécurité et de la santé au travail n'affectent pas le principe de la responsabilité de l'employeur.

24 Selon l'article 6.2, les principes généraux de prévention que les employeurs doivent appliquer en matière de SST sont: a) éviter les risques; b) évaluer les risques qui ne peuvent pas être évités; c) combattre les risques à la source; d) adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment d'atténuer le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé; e) tenir compte de l'état d'évolution de la technique; f) remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux; g) planifier la prévention en visant un ensemble cohérent qui intègre dans la prévention la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants au travail; h) prendre des mesures de protection collective par priorité à des mesures de protection individuelle; et i) donner les instructions appropriées aux travailleurs.

D'autres instruments régionaux couvrent certains aspects de la violence et du harcèlement dans le monde du travail,

par exemple pour protéger les femmes du harcèlement sexuel ou de la violence fondée sur le genre²⁵.

2.3 Législations nationales relatives à la SST

Developing an effective legislative framework to prevent, address and remedy violence and harassment at work is critical.

Il est essentiel d'élaborer un cadre législatif efficace pour prévenir la violence et le harcèlement au travail, le combattre et y remédier. Il faut cependant noter que les obligations légales (et les droits correspondants) mises en place pour faire face à cette situation ne font pas toutes référence spécifiquement à la violence et au harcèlement du point de vue de la SST.

Cependant, de nombreux pays ont des approches réglementaires nationales généralement axées sur la promotion de la sécurité et de la santé au travail dont le champ couvre aussi la violence et le harcèlement sur le lieu de travail. Cette section se concentre sur des initiatives visant à assurer une protection contre la violence et le harcèlement au moyen du cadre réglementaire en matière de SST.

Obligation générale des employeurs de protéger la santé physique et mentale des travailleurs

La plupart des pays se sont dotés d'une forme de législation stipulant que les employeurs ont l'obligation de garantir et de protéger la santé et la sécurité de leurs travailleurs sur le lieu de travail. Dans certains pays, cette obligation concerne implicitement la santé physique et psychologique; en fait, les lois relatives à la SST de 55 pays au moins couvrent la santé physique et mentale²⁶. Au Burkina Faso, par exemple, l'employeur a le devoir de prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger la santé physique et mentale des travailleurs de l'établissement, y compris les travailleurs temporaires, apprentis et stagiaires²⁷.

La législation ne mentionne pas toujours explicitement la «violence et le harcèlement» comme présentant un risque pour la santé et la sécurité des travailleurs. Cependant, le devoir de protection de l'employeur peut être interprété comme couvrant aussi implicitement les menaces pour la sécurité et la santé des travailleurs découlant de la violence et du harcèlement au travail. Certaines agences responsables de la SST et de l'indemnisation des travailleurs ont publié des directives non contraignantes affirmant que leur devoir devrait en fait être interprété en ce sens (SWA, 2013). En Argentine, les tribunaux du travail ont estimé dans des affaires de harcèlement que l'employeur qui contrevient à l'obligation de garantir des conditions de travail dignes ou la sécurité et l'hygiène sur le lieu de travail est responsable de ses actes ou de ceux d'autrui, et qu'il peut par conséquent être tenu de réparer tout préjudice causé²⁸.



Note

Examples of provisions on violence and harassment from national OSH-related laws and regulations are provided in Appendix II.

25 Voir par exemple le Protocole à la Charte africaine des droits de l'homme et des peuples relatif aux droits des femmes en Afrique («Protocole de Maputo») adopté par l'Union africaine en 2003; le Protocole Genre et développement adopté en 2008 par la Communauté de développement d'Afrique australe (SADC); la Convention interaméricaine sur la prévention, la sanction et l'élimination de la violence contre la femme, adoptée en 1994 par l'Organisation des Etats américains; la Charte sociale européenne révisée de 1996, ratifiée par 34 des 47 Etats membres du Conseil de l'Europe.

26 Base de données mondiale de législation en matière de sécurité et santé au travail de l'OIT (LEGOSH), disponible ici: <http://www.ilo.org/dyn/legosh/en/f?p=14100:1000:0::NO::>

27 Article 236 du code du travail du Burkina Faso (loi n° 028-2008-AN du 13 mai 2008).

28 Chambre nationale d'appel du travail, deuxième chambre, affaire n° 100.146 du 16/2/ 2012, R. F., P c/ Citytech S.A. s/ mobbing (González - Maza).



© ColleenMichaels - Dreamstime.com

► Encadré 4 - Devoir de protection de l'employeur: le cas du Canada

Dans divers pays, les employeurs peuvent être jugés responsables pour non-respect du devoir de protection envers un travailleur si un collègue ou une autre personne sur le lieu de travail se montre violent envers un autre travailleur ou le harcèle.

Au Canada, la common law exige des employeurs qu'ils prennent toutes les précautions raisonnables pour préserver leurs employés de tous dangers sur le lieu de travail, y compris du milieu de travail. Dans certaines affaires, le tribunal a jugé qu'il incombait à l'employeur de protéger les travailleurs du harcèlement et de la violence psychologiques. Même quand des politiques contre le harcèlement au travail avaient été mises en place, leur seule existence ne suffisait pas car elles n'avaient pas été appliquées de manière équitable et équilibrée, et l'instruction des plaintes n'avait pas été menée de manière impartiale. Dans ces types de cas, des sanctions financières ou d'une autre nature peuvent être infligées à l'employeur ou le collègue de travail harceleur peut être licencié²⁹.

Les pays de droit civil appliquent des principes similaires. En France, par exemple, un employeur doit répondre des agissements de ses subordonnés, même s'il n'est pas directement responsable de leur survenue³⁰. En Italie, les employeurs peuvent être jugés responsables, dans le cadre de la législation sur la responsabilité civile, pour non-respect de leurs responsabilités contractuelles générales de protection de l'employé³¹.

²⁹ Voir par exemple *Canadian Northern Railway Co. v. Anderson* (1911), 45 S.C.R. 355 et *Boucher v. Wal-Mart Canada Corp.* 2014 ONCA 419 (Ontario).

³⁰ Chambre sociale de la Cour de cassation, pourvoi n° 09-69616, 1er mars 2011.

³¹ Article 2087 du code civil italien.

Interdiction de la violence et du harcèlement au travail

Quand la violence et le harcèlement font l'objet d'une réglementation, il est rare que les diverses formes de harcèlement soient toutes définies et interdites³². Toutefois, dans un certain nombre de pays, des interdictions spécifiques concernant le harcèlement³³, le harcèlement collectif³⁴ et le harcèlement moral³⁵ ont été promulguées.

L'interdiction et la prévention de la violence et du harcèlement au travail relèvent généralement de la responsabilité de l'employeur. Dans certains cas cependant, les travailleurs ont l'obligation de s'abstenir de commettre des actes constitutifs de harcèlement à l'encontre de leurs collègues de travail – par exemple, certaines dispositions de la loi finlandaise relative à la sécurité et à la santé au travail et la loi sur la santé et la sécurité au travail de l'Ontario interdisent aux travailleurs de blaguer³⁶. Dans de rares cas, l'interdiction est étendue aux tiers en contact avec des travailleurs, comme en Belgique³⁷.

Dans les pays de common law, la question de la violence et du harcèlement peut être régie par le droit pénal, de la responsabilité civile, des contrats ou autre (par exemple, aux États-Unis, délit civil consistant à infliger intentionnellement une souffrance affective ou, au Royaume-Uni, délit civil de harcèlement). Dans certains territoires, le délit de négligence et le manquement au devoir de protection statutaire peuvent aussi constituer

une base valable pour saisir les tribunaux de common law (Squelch et Guthrie, 2010).

Au Japon, les tribunaux ont reconnu l'existence du délit de harcèlement hiérarchique pour protéger les travailleurs de ceux qui ont plus de pouvoir dans l'organisation, qui repose sur l'obligation d'indemniser les préjudices causés (Hsiao, 2015). Les victimes peuvent aussi tenter une action relevant du droit des contrats (au Canada par exemple, pour non-respect des obligations contractuelles)³⁸.

Obligation d'adopter des mesures préventives en matière de SST

De nombreux pays imposent aussi aux employeurs de prendre des mesures préventives en lien avec les risques psychosociaux qui conduisent au stress au travail. Ces risques comprennent parfois des formes de violence communément reconnues, telles que la violence psychologique, physique et sexuelle et le harcèlement³⁹.

Suivant les législations, les employeurs sont tenus de prendre des mesures de prévention de la violence psychologique⁴⁰, des menaces de violence⁴¹, du harcèlement moral (psychologique)⁴² et de la victimisation⁴³ ou de plusieurs de ces formes de violence. La loi colombienne sur le harcèlement au travail considère la maltraitance, la persécution, la discrimination, le harcèlement moral, l'inégalité et l'incapacité à protéger au travail comme des formes de harcèlement⁴⁴.

32 A l'Ile Maurice par exemple, la section 55(A) de la loi n° 50 sur le travail de 1975 définit la violence sur le lieu de travail comme englobant les agressions, la violence verbale, les menaces et le harcèlement moral (qui couvre toute forme de harcèlement physique ou psychologique).

33 Par exemple au Royaume-Uni (loi de protection contre le harcèlement de 1997); à Singapour (loi de protection contre le harcèlement de 2014); en Nouvelle-Zélande (loi sur le harcèlement de 1997); et en Espagne (article 173 du code pénal).

34 Par exemple en Pologne (article 94.3 du code du travail); en Slovaquie (article 6(a) de la loi sur la relation de travail); en France (section L.1152-1 du code du travail); et au Paraguay (résolution n° 388/2019 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité sociale).

35 Par exemple au Chili (article 2 du code du travail); en Pologne (article 94.3 du code du travail); en Slovaquie (article 6(a) de la loi sur la relation de travail).

36 Article 18(3) de la loi finlandaise sur la SST n° 738/2002; article 28 de la loi de l'Ontario sur la SST; article 28 de la loi australienne sur la santé et la sécurité au travail, 2011.

37 Article 32quater de la loi belge du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail.

38 Ahmad v. Ontario Hydro 1997 899 (ON CA).

39 Par exemple, la loi néerlandaise de 1999 sur les conditions de travail spécifie que la notion de pression psychosociale liée au travail inclut l'intimidation sexuelle, les agressions et la violence, ainsi que l'aggravation et la pression du travail dans une situation d'emploi qui cause du stress (article 1(3)(e)).

40 Article 417 de la loi turque sur les dettes (2011).

41 Article 27 de la loi finlandaise sur la SST n° 738/2002.

42 Article L4121-2 du code du travail français.

43 Section 1 de l'ordonnance du Conseil national suédois de la sécurité et de la santé au travail sur la victimisation au travail du 21 septembre 1993.

44 Articles 2 et 9 de la loi colombienne 1010/2006 sur le harcèlement au travail.

La loi prend parfois cela en compte et impose l'adoption de mesures spécifiques pour protéger le bien-être des travailleurs quand ils entrent en contact avec des tiers⁴⁵.

Par ailleurs, le devoir de protection de la common law, initialement conçu en rapport avec le devoir de l'employeur de prévenir les blessures physiques et les maladies professionnelles, peut aussi être utilisé en rapport avec la violence et le harcèlement et les blessures psychologiques.

Si de nombreux pays n'instituent qu'une obligation générale de prendre des mesures préventives, d'autres définissent souvent précisément les mesures que les employeurs doivent adopter pour garantir la santé et la sécurité de leurs travailleurs.

Divers pays imposent l'obligation de créer des politiques, des règles et des directives relatives à la violence et au harcèlement sur le lieu de travail. Au Kenya par exemple, les entreprises de 20 employés ou plus doivent, après consultation des travailleurs ou de leurs représentants éventuels, rédiger une déclaration de principe sur le harcèlement sexuel, définir des mécanismes pour sa mise en œuvre et former les cadres et les travailleurs en conséquence⁴⁶. De même, en Ouganda, les entreprises de plus de 25 employés ont l'obligation d'adopter une politique écrite pour combattre le harcèlement sexuel⁴⁷.

Le «devoir» qui incombe aux employeurs les oblige souvent à mettre en œuvre une procédure d'évaluation des risques afin d'identifier les risques spécifiques pour la santé et la sécurité de leurs travailleurs. En France par exemple, où le harcèlement psychologique est considéré comme un risque inhérent au milieu de travail, les risques pour la santé physique et mentale liés au harcèlement psychologique doivent être évalués⁴⁸.

Dans certains pays, la législation impose la mise en place de protocoles au niveau de l'entreprise pour traiter la question de la

violence et du harcèlement. Ces protocoles sont conçus pour prévenir ce type de conduite et régler le différend avant qu'il ne s'aggrave et soit porté devant un tribunal. En Belgique, par exemple, les employeurs doivent mettre en place des procédures directement accessibles au travailleur qui estime subir un dommage lui permettant de demander: «a) une intervention psychosociale informelle à la personne de confiance ou au conseiller en prévention qui consiste à rechercher une solution de manière informelle par le biais d'entretiens, d'une intervention auprès d'un tiers ou d'une conciliation; b) une intervention psychosociale formelle qui consiste à demander à l'employeur de prendre les mesures collectives et individuelles appropriées suite à l'analyse de la situation de travail spécifique du demandeur et aux propositions de mesures faites par ce conseiller en prévention»⁴⁹. En Espagne, les entreprises doivent «promouvoir des conditions de travail évitant le harcèlement sexuel et le harcèlement fondé sur le sexe et arbitrer des procédures spécifiques en vue de leur prévention et ouvrir la voie aux dénonciations ou plaintes pouvant être formulées par les personnes en ayant fait l'objet. A cet effet, il sera possible d'adopter des mesures qui devront être négociées avec les représentants des travailleurs, comme l'élaboration et la diffusion de codes de bonnes pratiques, des campagnes d'information ou des activités de formation»⁵⁰.

Une formation sur la violence et le harcèlement au travail est parfois une obligation supplémentaire. Au Salvador par exemple, le Règlement général sur la prévention des risques sur le lieu de travail et la gestion des lieux de travail impose aux employeurs de mettre en place des programmes de prévention des risques psychologiques qui promeuvent un lieu de travail sain, avec des formations et la participation d'un expert sur le terrain. Ces programmes doivent comprendre des mesures pour sensibiliser aux causes et aux effets de la violence envers les femmes et du

45 Par exemple en Belgique (article 32quater de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail); et en Norvège (article 4-3 (4) de la loi sur l'environnement de travail).

46 Article 6(2)-(4) de la loi kényane sur l'emploi (2007).

47 Article 3 du règlement de 2012 sur l'emploi (harcèlement sexuel) (Ouganda).

48 Article L4121-2 du code du travail français.

49 Article 32(2) de la loi belge du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail.

50 Article 48 1 (1) de la loi organique espagnole 3/2007 du 22 mars sur l'égalité effective des hommes et des femmes.

harcèlement sexuel sur le lieu de travail⁵¹. Au Canada, les employeurs sont mandatés pour éduquer et former les travailleurs s'ils sont exposés à la violence au travail ou à ce risque⁵². En outre, des formes de violence spécifiques peuvent être prises en compte à des fins de formation ou d'évaluation des risques, comme en République de Corée où l'éducation des travailleurs pour éviter le harcèlement sexuel sur le lieu de travail est obligatoire⁵³.

Mécanismes de plainte

La législation du travail ou relative à la santé et à la sécurité au travail impose souvent d'établir des mécanismes de plainte internes. Le Paraguay, par exemple, a créé en 2019 le Bureau pour la prévention et la prise en charge de la violence au travail, qui relève du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité sociale. Avant de se signaler à ce bureau, le plaignant doit déposer une plainte auprès de l'entreprise⁵⁴ qui a alors l'obligation de lancer une enquête et de remettre ses conclusions au bureau. Le plaignant ne peut s'adresser directement au bureau qu'en cas de violence/harcèlement exercés par les plus hauts responsables de l'entreprise.

La confidentialité des plaintes est essentielle pour protéger la vie privée du plaignant et de l'accusé. Les lois de certains pays, tel que le Paraguay, ne statuent pas expressément sur l'anonymat des plaintes. Cependant, l'anonymat pouvant encourager des plaintes sans fondement ou porter atteinte à l'honneur des personnes concernées, d'autres pays exigent que l'identité du plaignant soit connue – sans préjudice du devoir de confidentialité. Ainsi, certaines inspections du travail, comme au Chili, en Uruguay ou en Espagne, imposent aux plaignants de s'identifier.

Dans les pays où la violence et le harcèlement constituent des infractions pénales, il est également possible de porter plainte au pénal, ce qui pourra déboucher sur un

jugement et une peine privative de liberté. Ces procédures peuvent être menées parallèlement à une action administrative des services d'inspection du travail.

Protection contre les représailles

La convention n° 190 (article 10 g)) stipule que tout travailleur a le droit de se retirer d'une situation de travail dont il a des motifs raisonnables de penser qu'elle présente un danger imminent et grave pour sa vie, sa santé ou sa sécurité, en raison de violence et de harcèlement, sans subir de représailles. Cette protection est mentionnée dans de nombreuses réglementations relatives à la SST. En Allemagne, par exemple, tout travailleur a le droit de refuser de travailler si l'employeur ne prend pas des mesures adaptées pour stopper le harcèlement ou le harcèlement sexuel sur le lieu de travail⁵⁵.

Afin d'offrir une protection efficace aux travailleurs qui portent plainte pour violence ou harcèlement sur le lieu de travail, il est fondamental que la législation les prémunisse contre les représailles de leur employeur ou de leurs collègues (OIT, 2018b). La protection contre les représailles inclut généralement la protection contre le licenciement des plaignants et des spectateurs/témoins.

Au Japon, par exemple, une disposition de la nouvelle loi contre le harcèlement hiérarchique interdit aux employeurs de licencier ou de traiter de toute autre manière défavorable les employés qui signalent des cas de harcèlement (Herbert Smith Freehills LLP, 2019a). En République de Corée, une nouvelle loi relative au harcèlement moral sur le lieu de travail prévoit des pénalités pour les employeurs qui exerceraient des représailles. Des représailles contre un travailleur ayant signalé des actes de harcèlement moral et de harcèlement sur le lieu de travail sont passibles d'une amende maximale de 30 millions de won (28 500 dollars US environ) ou d'une peine d'emprisonnement maximale de trois ans (Herbert Smith Freehills LLP, 2019b). En Australie, quand un travailleur se

51 Décret salvadorien n° 86/2012 portant approbation de la réglementation concernant la gestion de la prévention des risques sur les lieux de travail.

52 Partie XX, section 20.10(1) de la réglementation fédérale canadienne sur la santé et la sécurité au travail.

53 Article 3-2 de la loi n° 3989 de 1987 de la République de Corée sur l'égalité des chances dans l'emploi et l'aide à l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

54 Résolution n° 388/2019 du ministère paraguayen du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité sociale.

55 Article 14 de la loi générale sur l'égalité de traitement du 14 août 2006 (Allemagne).

plaint d'un problème lié à la sécurité et à la santé au travail, il est protégé contre toute conduite discriminatoire⁵⁶.

Sanctions et mesures de réparation

Conformément au paragraphe 15 de la recommandation n° 206, les victimes de violence et de harcèlement dans le monde du travail devraient pouvoir obtenir une indemnisation en cas de dommage ou maladie de nature psychosociale ou physique, ou de toute autre nature, ayant pour conséquence une incapacité de travail.

Quand des allégations de violence et de harcèlement ont fait l'objet d'une enquête et que la réalité des faits est établie, la sanction ou la mesure de réparation pour la conduite fautive dépendra de divers facteurs, dont:

- ▶ le lieu (pays, Etat/territoire/province) où la plainte ou la réclamation a été déposée;
- ▶ la législation applicable à ce lieu;
- ▶ la ou les voies légales choisies par le plaignant ou le régulateur (par exemple, droit de la santé et de la sécurité au travail, droit du travail, droit de la responsabilité civile, droit pénal, etc.);
- ▶ la gravité de la conduite fautive (notamment si elle peut faire l'objet de poursuites pénales ou si elle constitue seulement une infraction relevant du droit civil ou d'une autre branche du droit);
- ▶ les mesures de réparation prévues par le droit pénal, civil, statutaire ou par la common law en relation avec la conduite fautive.

Lorsqu'une plainte est traitée en interne (au sein de l'organisation), les employeurs peuvent remédier aux cas de violence et de harcèlement en mutant ou en licenciant l'auteur des faits⁵⁷, en proposant aux parties une médiation ou une

conciliation (ou une autre forme de règlement du différend), en formant ou en éduquant, ou en prenant d'autres mesures pour régler le problème. Lorsqu'une plainte est déposée auprès d'un organisme extérieur – judiciaire, administratif ou quasi judiciaire –, celui-ci peut accorder des dommages-intérêts à la victime et obliger l'auteur des actes ou l'employeur à réparer le préjudice causé (OIT, 2018b).

Certains tribunaux civils ont accordé des dommages-intérêts en réparation du harcèlement psychologique reconnu comme maladie professionnelle⁵⁸. Au Japon, par exemple, les tribunaux permettent le versement d'une indemnité aux familles de travailleurs qui se sont suicidés après avoir été victimes de «harcèlement hiérarchique» (Hsiao, 2015). En Finlande, l'indemnisation est étendue aux agressions commises par des tiers (Eurofound, 2015).

Dans divers pays dont l'Espagne et le Canada, l'interprétation de la législation relative à l'indemnisation des travailleurs autorise l'indemnisation de ceux-ci au titre de maladies professionnelles causées par l'emploi, y compris par la violence et le harcèlement (Velázquez, 2010; Lippel et Sikka, 2010).

Il faut savoir qu'une mesure de réparation pour licenciement déguisé peut s'appliquer quand la violence et le harcèlement au travail amènent un travailleur à démissionner (parce qu'il a considéré que continuer à travailler le mettait en danger). Dans de tels cas, cette démission peut être requalifiée rétrospectivement en licenciement et faire l'objet d'un dédommagement, y compris par voie de réintégration. Il n'est pas rare que des travailleurs confrontés à une violence et à un harcèlement incessants quittent leur emploi sans revendiquer leurs droits relatifs à une cessation d'emploi, de nombreuses victimes préférant partir plutôt que faire face au traumatisme supplémentaire d'une action en justice à l'issue incertaine (Stewart et al., 2016).

⁵⁶ Article 105 de la loi australienne n° 137, 2011 sur la santé et la sécurité au travail (Commonwealth).

⁵⁷ Par exemple, article 36(b) du code du travail du Swaziland.

⁵⁸ Chambre sociale de la Cour de cassation française, pourvoi n° 05-41489, 15 novembre 2006; et Haute cour de justice de Navarre (Espagne), avril 2001.

► Encadré 5 - La culture du silence qui entoure la violence et le harcèlement

Dans certains pays⁵⁹, il est fréquent que les différends, y compris ceux liés à la violence et au harcèlement au travail, soient réglés selon une procédure standard qui évite le passage devant un tribunal. En substance, les parties négocient des conditions acceptables pour chacune, qui font l'objet d'un accord écrit confidentiel. Cet accord (également appelé accord de non-divulgence) contient généralement, entre autres, des clauses de confidentialité et de non-dénigrement interdisant aux parties de parler des conditions du règlement et des circonstances qui l'entourent (Lander et Rogers, 2019).

Les accords de non-divulgence permettent habituellement de régler les plaintes pour harcèlement sexuel. Ils sont perçus comme avantageux car ils épargnent un procès à l'employeur et protègent sa réputation, et évitent à la victime de devoir intenter une action en justice souvent longue – ce qui implique fréquemment de revivre une expérience traumatisante et de devoir s'acquitter de frais juridiques considérables et souvent non plafonnés. Toutefois, dans le sillage du mouvement #MeToo, les révélations sur les accords de non-divulgence (et leurs clauses de confidentialité) conclus de façon répétée par le célèbre harceleur en série présumé Harvey Weinstein afin de régler des plaintes pour harcèlement sexuel ont amené à examiner ces pratiques de près, partout dans le monde (Lander et Rogers, 2019).

► Encadré 6 - Justice réparatrice

D'une manière générale, la lutte contre la violence et le harcèlement au travail peut être axée sur l'individu (stratégies correctives, par exemple), l'organisation (approches réglementaires ou réparatrices) ou les deux (OIT, 2004, 2009). Si les approches réglementaires se concentrent sur la législation et les politiques, les approches de justice réparatrice apportent des réponses sans torts, non punitives, où la responsabilité est partagée, visant à restaurer des relations de travail prosociales, notamment en permettant aux fautifs de réparer le tort causé par leur comportement. Considérées comme particulièrement efficaces dans les cas de violence au travail, des mesures de justice réparatrice ont été adoptées dans plusieurs pays (Hutchinson, 2009).

La Suède a fait figure de précurseur en adoptant une approche réparatrice non punitive face à la violence sur le lieu de travail, notamment en invitant les employeurs à trouver des solutions à la victimisation. La procédure commence par un entretien confidentiel avec la cible, épaulée par des consultants externes (comme les services de santé au travail) si nécessaire; la cible peut être invitée à consulter un psychologue ou des mesures correctives (éducation, formation ou affectation à d'autres fonctions⁶⁰) peuvent être prises.

En Colombie, les employeurs ont l'obligation de mettre en place une procédure de concertation interne confidentielle et suivie d'effets pour régler les cas de harcèlement au travail. Des activités éducatives correctives et une thérapie de groupe peuvent en outre être organisées pour améliorer les relations de travail (OIT, 2018b).

59 Australie, Canada, États-Unis, par exemple.

60 Lignes directrices relatives aux articles 5 et 6 de l'ordonnance du Conseil national suédois de la sécurité et de la santé au travail contenant des dispositions sur les mesures à prendre pour lutter contre la victimisation au travail, 1993.





© Marcel Crozet / ILO

► 2.4 Assurer l'application de la loi avec l'inspection du travail

La convention (n° 81) sur l'inspection du travail, 1947, et le protocole de 1995 définissent les pouvoirs des inspecteurs du travail, notamment la supervision et l'injonction. L'application des dispositions légales et des sanctions devraient être combinées à la fourniture d'informations et de conseils techniques pour accompagner les employeurs dans leur démarche de prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles.

Au Canada, les résultats de la campagne d'inspections éclair relatives à l'application de la loi en matière de santé et de sécurité menée en 2014 ont montré que les infractions les plus courantes étaient le défaut d'évaluation des risques de violence sur le lieu de travail et le défaut de mise en œuvre d'une politique contre la violence et le harcèlement et de mesures de précaution pour protéger la sécurité et la santé au travail des jeunes travailleurs (OIT, 2018a).

Inspections des lieux de travail

Les inspecteurs du travail mènent des inspections des lieux de travail pour évaluer la conformité de ceux-ci aux obligations légales. D'après la recommandation n° 206, leur mandat devrait inclure la violence et le harcèlement dans le monde du travail (paragraphe 21).

Au Salvador, les inspecteurs du travail mènent des inspections préventives visant à détecter toutes les formes de violence contre les femmes, notamment le harcèlement, le harcèlement sexuel, la violence et la maltraitance (OIT, 2018b).

En Finlande, les inspecteurs soumettent un questionnaire aux travailleurs avant d'inspecter un lieu de travail donné, qui leur demande si leur santé et leur sécurité sont mises en danger par de la violence ou des menaces de violence au travail. Les réponses au questionnaire permettent aux inspecteurs d'adapter leur visite, et éventuellement de donner des instructions à l'employeur sur les mesures à prendre pour corriger les abus sur le lieu de travail (OIT, 2018b).

En Norvège, les inspecteurs peuvent émettre des ordonnances pour prévenir la violence et le harcèlement exercés en interne et par des tiers. Ils peuvent aussi obliger les entreprises à préparer un plan de prévention et de gestion de la violence sur le lieu de travail, qui doit inclure des procédures de dépôt plainte (Carta et al., 2015).

La loi oblige parfois l'employeur, le représentant des travailleurs ou le supérieur à impliquer l'inspection du travail. En Belgique par exemple, la Direction du contrôle du bien-être au travail doit être alertée par le conseiller en prévention si celui-ci estime qu'il existe un danger grave et imminent pour les travailleurs (OIT, 2018b).

► Encadré 7 - Protéger les inspecteurs de la violence et du harcèlement causés par des tiers

Les inspecteurs du travail peuvent être victimes de violence et de harcèlement pendant ou après des visites d'inspection.

En 2004, trois inspecteurs du travail et un chauffeur de l'inspection du travail brésilienne ont été assassinés pendant une visite d'inspection de Chacina de Unai, dans le Minas Gerais. Quinze années plus tard, les prévenus n'ont pas encore été jugés (Oliviato, 2018).

Diverses institutions d'inspection du travail adoptent une position plus ferme face aux agressions, aux menaces ou à l'intimidation de tiers (employeurs visés par une inspection, travailleurs, conseillers ou autres personnes) à l'encontre de leur personnel.

En Espagne par exemple, l'Inspection du travail et de la sécurité sociale a publié l'instruction n° 8/2010 approuvant la politique de prévention des risques professionnels, conçue pour protéger le personnel d'inspection dans l'exercice de ses fonctions. Elle a également créé un registre national des incidents. En 2017, 26 cas de violence et de harcèlement avaient été recensés (MTMSS, 2018).

Campagnes ciblées d'inspection

Dans certains pays, les inspections du travail mènent des inspections ciblées portant sur certaines formes de violence au travail. En Espagne, par exemple, elles peuvent déployer des campagnes dans les lieux les plus exposés à la violence et au harcèlement, tels que les écoles, les hôpitaux et les magasins de vente au détail (Velázquez, 2010). En Allemagne, un projet a été lancé pour former les inspecteurs du travail au stress et à la fatigue psychologiques au travail (OIT, 2018b).

Au Chili, en 2019, la Direction du travail a inspecté plus de 200 entreprises dans le cadre d'un programme d'inspection spécifique portant sur les risques psychosociaux. Ces entreprises ont été choisies sur la base des plaintes reçues pour harcèlement sexuel et harcèlement au travail.

Guides et outils destinés aux inspecteurs du travail

Conformément à la recommandation n° 206, les inspecteurs du travail devraient recevoir une formation intégrant les considérations de genre pour pouvoir détecter et agir contre la violence et le harcèlement dans le monde du travail, y compris les dangers et risques psychosociaux, la violence et le harcèlement fondés sur le genre et la discrimination visant certains groupes de travailleurs (paragraphe 20).

Les Etats Membres devraient aussi financer, concevoir, mettre en œuvre et diffuser des lignes directrices et des programmes de formation tenant compte des considérations

de genre pour, d'une part, aider les juges, les inspecteurs du travail, les fonctionnaires de police, les procureurs et d'autres agents publics à s'acquitter de leur mandat en ce qui concerne la violence et le harcèlement dans le monde du travail et pour, d'autre part, aider les employeurs et les travailleurs des secteurs public et privé et leurs organisations à prévenir et à agir contre la violence et le harcèlement dans le monde du travail (paragraphe 23 b)).

Dans les pays qui se sont dotés de lois sur la violence au travail, les inspecteurs sont souvent formés à cette question ou reçoivent des directives spécifiques⁶¹.

61 Dans l'Union européenne, le Comité des hauts responsables de l'inspection du travail (CHRIT) a élaboré en 2011 une boîte à outils pour les risques psychosociaux au travail. En 2007, l'Autorité danoise de l'environnement de travail a élaboré 24 outils d'orientation sectoriels destinés à aider les inspecteurs du travail à évaluer, dans chaque secteur, les facteurs de risque les plus importants concernant la violence liée au travail, les expériences traumatisantes, le travail de nuit et le travail posté, le harcèlement moral et le harcèlement sexuel (Rasmussen et al., 2011). En Espagne, le Code de bonnes pratiques sur la violence et le harcèlement au travail destiné aux inspecteurs du travail publié en 2009 considère les actes de violence et de harcèlement au travail comme des violations de la réglementation sur la SST qui, en tant que telles, intéressent les inspecteurs du travail. Ce code porte sur la violence interne et externe, tant physique que psychologique (Velázquez, 2010). En outre, l'Inspection générale du travail et de la sécurité sociale a publié des critères techniques spécifiques liés aux mesures d'inspection relatives à la violence et au harcèlement au travail (voir: Critères techniques 69/2009 ici: http://www.mitramiss.gob.es/itss/ITSS/ITSS_Descargas/Atencion_ciudadano/Criterios_tecnicos/CT_69_2009.pdf); et Critères techniques 87/2011 ici: http://www.mitramiss.gob.es/itss/ITSS/ITSS_Descargas/Atencion_ciudadano/Criterios_tecnicos/CT_87_2011.pdf). En Colombie, le Manuel de l'inspection du travail et de la sécurité sociale (publié sous l'égide du ministère du Travail) contient une section consacrée aux plaintes déposées par des victimes de harcèlement au travail, qui conseille également les employeurs sur les mécanismes de prévention à adopter.



2.5 Dialogue social et conventions collectives

Le dialogue social entre employeurs et travailleurs, notamment au moyen de conventions collectives (également appelées accords d'entreprise ou conventions d'entreprise) peut être un outil efficace pour renforcer la protection de la santé et du bien-être physiques et mentaux des travailleurs mais aussi pour prévenir et éliminer la violence et le harcèlement au travail.

Des syndicats et des employeurs du monde entier recourent aux conventions collectives pour combattre la violence et le harcèlement au travail et prennent souvent en considération les aspects psychosociaux de la violence. Les approches adoptées dans ces accords sont variées. L'une d'elles peut simplement consister à intégrer des déclarations de principe et des obligations aux politiques et accords en milieu de travail – ou sectoriels. Mais les accords peuvent aussi contenir des dispositions détaillées définissant divers éléments de violence et de harcèlement et spécifiant des programmes de prévention, des activités de sensibilisation et de formation, des procédures en milieu de travail, des mécanismes de signalement et de collecte de données et un soutien psychologique ou autre des victimes.

Des organisations syndicales mondiales ont adopté des accords-cadres avec plusieurs entreprises multinationales pour combattre la violence et le harcèlement au travail. En 2014, IndustriALL Global Union et Inditex, leader mondial du secteur de la confection, ont renouvelé leur accord-cadre mondial qui proscrit les punitions corporelles, le harcèlement sexuel et racial, la violence verbale et l'abus de pouvoir et toute autre forme de harcèlement ou d'intimidation⁶². IndustriALL a conclu un accord-cadre mondial similaire avec l'enseigne de prêt-à-porter H&M et le syndicat suédois IF Metall en 2015⁶³.

62 Voir: <http://www.industrialall-union.org/inditex>.

63 Voir: <http://www.industrialall-union.org/industrialall-global-union-and-hm-sign-globalframework-agreement>.

64 Suite à cela, les partenaires sociaux nationaux ont conclu de nouveaux accords ou inséré de nouveaux éléments dans les conventions collectives existantes au niveau sectoriel ou des entreprises; ils ont également élaboré conjointement des orientations ou des déclarations. Parmi ces accords figurent l'accord du secteur bancaire du Luxembourg (2009) qui, pour le harcèlement moral, définit des règles de prévention, des services de conseil et des mécanismes de résolution; la convention collective française sur le harcèlement et la violence au travail (2010), qui impose aux employeurs de mettre en place des mesures - en consultation avec les travailleurs et leurs représentants - pour prévenir et combattre le harcèlement au travail; l'accord-cadre italien (2015) qui transpose l'accord-cadre européen de 2007 dans son intégralité.

65 En 2014, 115 syndicats argentins avaient créé des bureaux pour traiter la violence et le harcèlement au travail (OAVL et MTEyss, 2014).

En Afrique orientale, la CSI a mis en œuvre des programmes de plaidoyer et de renforcement des capacités pour aider les syndicats nationaux à négocier des clauses de conventions collectives en vue de créer des comités sur le harcèlement sexuel et la SST (en République-Unie de Tanzanie, en Ouganda et en Afrique du Sud, par exemple) (CSI, 2016).

Au niveau régional, les partenaires sociaux européens ont adopté l'accord-cadre sur le stress lié au travail en 2004 et, en 2007, ont signé l'Accord-cadre européen sur le harcèlement et la violence au travail, destiné à mieux sensibiliser les employeurs, les travailleurs et leurs représentants en vue d'identifier, prévenir et gérer la violence et le harcèlement au travail⁶⁴. En 2010, les partenaires sociaux européens de plusieurs secteurs (dont la santé et l'éducation) ont adopté les directives pour la prévention de la violence et du harcèlement au travail par des tiers pour aider les employeurs, les travailleurs et leurs représentants à prévenir, réduire et atténuer la violence au travail exercée par des tiers. Parmi les autres accords sectoriels signés au niveau européen figure un accord entre les partenaires sociaux européens du secteur maritime qui a lancé en 2013 un projet visant à éradiquer le harcèlement et l'intimidation dans l'industrie maritime (Eurofound, 2015).

En Argentine, une nouvelle convention collective pour combattre la violence et le harcèlement au travail a été signée par plus de 70 syndicats et par le ministère du Travail en mai 2012 (Pillinger, 2017). Elle condamne toutes les formes de violence et de harcèlement au travail et promeut la négociation collective pour définir des politiques et des mesures visant à mettre fin à de tels comportements⁶⁵.

Au Myanmar, la Fédération des mineurs (MWFM) a noué un dialogue social avec des employeurs et recommandé l'ajout d'une clause à la convention collective pour prévenir la violence et le harcèlement au travail (Pillinger, 2017)⁶⁶.

En Australie, de nombreux employeurs ont reconnu – dans des accords d'entreprise – que les travailleurs étaient parfois confrontés à des situations de violence familiale ou d'abus dans leur vie personnelle susceptibles d'affecter leur assiduité ou leurs résultats au travail⁶⁷. En conséquence, il est souvent prévu d'accorder un congé payé en cas de violence familiale,

d'autoriser les travailleurs à demander à travailler à temps partiel, à adapter leur rythme de travail, à changer provisoirement de lieu de travail, à modifier leurs données de contact professionnelles, comme leur numéro de téléphone et leur adresse mail, et à travailler temporairement à domicile ou à partir d'un autre lieu de façon à gérer la violence familiale⁶⁸. De plus, le 1er août 2018, des dispositions relatives au congé en cas de violence familiale et domestique ont été insérées dans les 122 modern awards australiennes, et une clause type a été élaborée⁶⁹.

66 En 2017, 14 accords sur la violence et le harcèlement liés au travail avaient été signés (Pillinger, 2017).

67 La convention n° 190 appelle les Etats Membres à prendre des mesures appropriées pour reconnaître les effets de la violence domestique et, dans la mesure où cela est raisonnable et pratiquement réalisable, atténuer son impact dans le monde du travail (article 10 f). La recommandation n° 206 fournit des exemples de mesures qui pourraient être adoptées pour atténuer l'impact de la violence domestique dans le monde du travail, par exemple un congé pour les victimes de violence domestique; des modalités de travail flexibles et une protection pour les victimes de violence domestique; une protection temporaire des victimes de violence domestique contre le licenciement, selon qu'il convient, sauf pour des motifs sans lien avec la violence domestique et ses conséquences; la prise en compte de la violence domestique dans l'évaluation des risques sur le lieu de travail; un système d'orientation vers les dispositifs publics visant à atténuer la violence domestique, lorsque ces dispositifs existent; et la sensibilisation aux effets de la violence domestique (paragraphe 18 a) à f)).

68 Voir par exemple la clause 15 de l'accord d'entreprise pour les journalistes juifs australiens de 2019, disponible ici: <https://www.fwc.gov.au/documents/documents/agreements/fwa/ae506096.pdf>.

69 Voir: https://www.fwc.gov.au/documents/decisionssigned/html/2018fwcfb3936.htm#P61_3183.



03

Initiatives et pratiques nationales en matière de SST

La convention n° 190 appelle à adopter une approche inclusive, intégrée et tenant compte des considérations de genre, qui vise à prévenir et à éliminer la violence et le harcèlement dans le monde du travail (article 4 (2)). En particulier, l'article 11 spécifie que tout Etat Membre, en consultation avec les organisations représentatives d'employeurs et de travailleurs, doit s'efforcer de garantir que:

- a. la question de la violence et du harcèlement dans le monde du travail est traitée dans les politiques nationales pertinentes, comme celles relatives à la sécurité et à la santé au travail, à l'égalité et à la non-discrimination et aux migrations;
- b. des orientations, des ressources, des formations ou d'autres outils concernant la violence et le harcèlement dans le monde du travail, y compris la violence et le harcèlement fondés sur le genre, sont mis à la disposition des employeurs et des travailleurs et de leurs organisations ainsi que des autorités compétentes, sous des formes accessibles selon le cas;
- c. des initiatives sont prises en la matière, notamment des campagnes de sensibilisation.

Ce chapitre décrit, au travers d'exemples, des mesures qu'il est possible d'adopter dans le cadre national de la SST pour mieux gérer la violence et le harcèlement.

3.1. Conception et mise en œuvre de politiques et de directives complètes en matière de SST pour gérer la violence et le harcèlement

Politiques et stratégies en matière de SST

Les politiques nationales générales en matière de SST d'un certain nombre de pays couvrent la question de la violence et du harcèlement au travail. La législation du Brésil⁷⁰ et celle du Guyana⁷¹, par exemple, font référence spécifiquement aux problèmes de santé causés par des agressions et des violences sur le lieu de travail et appellent les employeurs à faire cesser ces comportements, dans la mesure où cela est raisonnablement réalisable.

Au Liban, conformément à la stratégie nationale en matière de santé mentale pour 2015-2020, le Programme national pour la santé mentale du ministère de la Santé publique a lancé une initiative en septembre 2019 pour sensibiliser les employeurs et les inciter à s'engager pour améliorer et promouvoir la santé mentale sur leur lieu de travail. Dans le cadre de cette initiative, une charte nationale pour la santé mentale sur le lieu de travail⁷² a été élaborée en collaboration avec l'OMS au Liban. Cette charte encourage une approche intégrée de la prévention des risques liés au travail, ainsi que la promotion des facteurs de protection et la gestion des troubles mentaux. Elle couvre aussi le harcèlement et le harcèlement moral (bullying), souvent pointés comme étant à l'origine du stress lié au travail et de dangers pour la santé physique et mentale.

Directives, recueils de directives pratiques et normes en matière de SST

Recommendation No. 206 calls upon member States to fund, develop, implement and disseminate, 'model codes of practice and risk assessment tools on violence and harassment in the world of work, either general or sector-specific' (Paragraph 23(c)).

Dans de nombreux pays, divers acteurs communiquent des orientations pour prévenir et combattre la violence et le harcèlement sur le lieu de travail, notamment le ministère du Travail, l'inspection du travail, les autorités, agences ou instituts nationaux de SST et les partenaires sociaux. Ces ressources « officielles » peuvent prendre diverses formes: normes, recueils de directives pratiques, lignes directrices ou manuels, mais aussi outils en ligne facilitant l'évaluation des risques psychosociaux, notamment la violence et le harcèlement.

Au Canada, le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) et l'Association canadienne de normalisation (Groupe CSA) ont élaboré ensemble une norme nationale pour aider les organisations et les employeurs à améliorer la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail (BNQ-Groupe CSA, 2013). En outre, le ministère du Travail de l'Ontario a publié en 2016 le code de pratique sur le harcèlement au travail pour aider les employeurs à se conformer aux nouvelles obligations légales pour combattre le harcèlement au travail (Ontario, 2018).



Note

L'annexe V présente une liste d'outils et de ressources pertinents pour la violence et le harcèlement dans le monde du travail, notamment des ressources en ligne; des normes, lignes directrices et accords; des formations; des guides pratiques; et d'autres matériels d'information.

70 Ministère du Travail et Ministère de la Sécurité sociale et de la Santé, Politique nationale sur la santé et la sécurité des travailleurs établie par l'arrêté (portaria) interministériel n° 153/2004, paragraphe 27 (novembre 2004).

71 Conseil consultatif national sur la sécurité et la santé au travail (NACOSH), en collaboration avec l'OIT; Politique nationale sur la sécurité et la santé au travail 2018, disponible ici: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-port_of_spain/documents/publication/wcms_694979.pdf.

72 Voir: <http://mhworkplace.moph.gov.lb/en/home>.

Au Chili, le protocole pour le suivi des facteurs de risques psychosociaux au travail a été publié en 2013 et appliqué dans un premier temps dans quelques secteurs. Toutefois, depuis le 1er septembre 2015, toutes les entreprises du pays ont l'obligation d'appliquer ce protocole, assorti du questionnaire SUSESO/ISTAS-21, un instrument de mesure normalisé qui permet d'évaluer les facteurs de risques psychosociaux⁷³.

A Singapour, le ministère de la Main-d'œuvre, avec le Congrès national des syndicats (NTUC) et la Fédération nationale des employeurs de Singapour (SNEF), a publié le document Tripartite Advisory on Managing Workplace Harassment, un guide pratique destiné aux employeurs et aux travailleurs pour mieux prévenir et gérer le harcèlement sur le lieu de travail (ministère de la Main-d'œuvre, Singapour, 2015). Le guide souligne l'importance de la gestion proactive et met l'accent sur les mesures préventives visant à garantir un lieu de travail sûr. Il propose également des mesures essentielles et des mesures correctives que les employeurs et les personnes concernées pourraient prendre pour réagir au harcèlement quand il survient.

Dans le Territoire de la capitale australienne, un recueil de directives pratiques rédigé dans le cadre de la loi sur la santé et la sécurité au travail (2011) de ce territoire, le Work Health and Safety (Preventing and Responding to Bullying) Code of Practice 2012 (No 1), fournit des informations générales sur le respect de cette loi en relation avec les risques pour la sécurité et la santé associés au harcèlement moral (Territoire de la capitale australienne, 2012). Ce recueil a été préparé en consultation avec des organisations gouvernementales, syndicales et d'employeurs. Ces types de recueils ont un statut particulier dans la loi car ils sont admissibles automatiquement comme preuves dans les procédures judiciaires en vertu des règlements et de la loi sur la santé et la sécurité au travail. Les

tribunaux peuvent considérer un tel recueil comme une preuve de ce qui est connu d'un danger, d'un risque ou d'un contrôle et s'appuyer sur ce document pour déterminer ce qui était «raisonnablement possible dans les circonstances». Les recueils de directives pratiques publiés par l'Autorité de la santé et de la sécurité (par exemple, celui sur le harcèlement sexuel et le harcèlement au travail et celui sur la prévention et le règlement des situations de harcèlement moral au travail destiné aux employeurs et aux travailleurs) peuvent aussi être admis en tant que preuves dans les poursuites judiciaires en vertu de la loi de 2005 sur la sécurité, la santé et le bien-être au travail.

Un site Web et des outils électroniques ont également été élaborés pour informer et aider les employeurs et les travailleurs à gérer les risques psychosociaux sur le lieu de travail, y compris la violence et le harcèlement. Par exemple, au niveau de l'Union européenne, l'EU-OSHA a élaboré un guide électronique pour gérer le stress et les risques psychosociaux, destiné aux employeurs et aux employés des petites entreprises⁷⁴. Au Royaume-Uni, une section du site Web de la Direction de la santé et de la sécurité (HSE) consacrée à la violence liée au travail⁷⁵ donne des orientations sur diverses questions comme les obligations légales, les politiques et les procédures et la prévention de la violence au travail. Elle propose aussi plusieurs ressources comme des études de cas, des statistiques, des guides et des brochures. Par exemple, la brochure Violence at work. A guide for employers donne des conseils pratiques pour une gestion efficace de la violence, basée sur le système de gestion de la HSE.

De nombreux pays ont publié des recueils de directives pratiques ou des lignes directrices sur le harcèlement sexuel sur le lieu de travail, par exemple le Botswana (Code of Good Practice: Sexual Harassment in the Workplace, 2002⁷⁶) et la Malaisie (Code of Practice on the Prevention

73 Le questionnaire SUSESO/ISTAS 21 a été adopté et validé entre 2008 et 2012, pour répondre à l'augmentation considérable des maladies professionnelles associées à la santé mentale dans le pays. Il est conçu pour évaluer les facteurs de risque psychosociaux et promouvoir des interventions visant à les contrôler et à les prévenir, au moyen d'une méthodologie participative qui encourage le dialogue social bipartite dans les entreprises. Plusieurs dimensions sont prises en compte, notamment les exigences psychologiques au travail, le travail actif et le développement des compétences, le soutien social, l'estime, la qualité du leadership et l'indemnisation. La validation d'une nouvelle version du questionnaire (qui inclura une dimension sur la violence et le harcèlement au travail) est en cours. Voir: <https://www.suseso.cl/606/w3-article-19640.html>.

74 L'outil électronique est disponible ici: <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/e-guide-managing-stress-and-psychosocial-risks>.

75 Le site web de la Direction de la santé et de la sécurité (HSE) sur la violence liée au travail est disponible ici: <http://www.hse.gov.uk/violence/index.htm>

76 Voir: https://www.ilo.org/dyn/natlex/natlex4.detail?p_lang=en&p_isn=83375

and Eradication of Sexual Harassment in the Workplace, 1999⁷⁷). Au Pakistan, le document Zero Tolerance for Sexual Harassment Code of Conduct⁷⁸ doit être adopté par tout employeur, conformément à la loi de 2009 sur la protection contre le harcèlement des femmes sur le lieu de travail⁷⁹. En Afrique du Sud, le document Amended Code of Good Practice on the Handling of Sexual Harassment Cases in the Workplace⁸⁰ recense les personnes pouvant être considérées comme victimes mais aussi responsables de harcèlement sexuel, notamment les candidats à un emploi, les clients, les fournisseurs, les sous-traitants et les autres personnes ayant des relations avec une entreprise.

Des outils d'orientation ont été conçus également par des organisations de travailleurs et d'employeurs au niveau national. Par exemple, le Syndicat canadien de la fonction publique a produit une trousse de prévention de la violence et du harcèlement au travail⁸¹ qui contient des informations sur la législation pertinente, des directives de prévention, une liste type de points à vérifier et des modes de prévention de la violence. De même, UNISON, le syndicat de la fonction publique du Royaume-Uni, a publié un guide destiné aux délégués à la sécurité (Tackling bullying at work⁸²) qui explique les bases de la législation relative au harcèlement moral au travail et propose des solutions efficaces pour le lieu de travail.

La Fédération zambienne des employeurs a publié en 2011 un code de conduite (Code of Conduct for Employers of Domestic Workers in Zambia⁸³) qui demande aux employeurs de travailleurs domestiques de ne pas faire subir à leurs employés, ou de ne pas tolérer qu'ils subissent, des «violences physiques, psychologiques, sexuelles ou verbales en milieu de travail».



© Gavane S. / ILO

77 Voir: <https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1627/CODE%20OF%20PRACTICE%20ON%20THE%20PREVENTION%20AND%20ERADICATION%20OF%20SEXUAL%20HARASSMENT%20IN%20THE%20WORKPLACE.pdf>.

78 Voir: https://aasha.org.pk/Women_Harassment_Docs/Code%20of%20Conduct.pdf.

79 Voir: <http://qau.edu.pk/pdfs/ha.pdf>.

80 Voir: https://www.gov.za/sites/default/files/gcis_document/201409/278650.pdf.

81 Voir: <https://cupe.ca/violence-prevention-kit-0>.

82 Voir: <https://www.unison.org.uk/content/uploads/2013/07/On-line-Catalogue216953.pdf>.

83 Voir: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_164522.pdf.

▶ 3.2 Collecte de données sur la violence et le harcèlement

Conformément à la recommandation n° 206, «les Membres devraient s'efforcer de collecter des données et de publier des statistiques sur la violence et le harcèlement dans le monde du travail, ventilées par sexe, par forme de violence et de harcèlement et par secteur d'activité économique» (paragraphe 22).

Des données précises et exhaustives sur la violence et le harcèlement au travail sont essentielles pour élaborer en connaissance de cause des lois, des politiques, des stratégies et des programmes visant à combattre ces comportements. Cependant, se faire une idée précise de l'incidence et de la prévalence de ce phénomène se révèle très compliqué.

A l'heure actuelle, les pays n'utilisent pas tous la même définition de la violence et du harcèlement. Même au sein d'un pays donné, on constate souvent un manque de consensus concernant les données qui sont comptabilisées dans les statistiques pertinentes, celles qui ne le sont pas ou qui devraient l'être (par exemple les demandes d'indemnisation de travailleurs pour violence ou harcèlement ou pour le stress subi qui ont été refusées n'apparaîtront vraisemblablement pas dans les données collectées).

La violence et le harcèlement au travail (toutes définitions confondues) sont largement sous-déclarés, quels que soient les industries, secteurs et professions concernés, ce qui complique encore la situation (Illing et al. 2016). Cela tient en partie au fait que les registres de SST officiels contiennent seulement des données liées aux maladies professionnelles répertoriées officiellement comme telles dans le contexte national et aux accidents du travail entraînant des absences supérieures à un certain nombre de jours (Commission européenne, 2015). Même quand il existe des registres de SST et des systèmes de suivi nationaux, les travailleurs peuvent se montrer réticents à signaler des cas de violence et de harcèlement car ils «craignent d'être licenciés ou stigmatisés et connaissent

mal les mécanismes de signalement» (OIT, 2016b). En outre, avant de décider si elles signaleront ou pas des comportements de violence et de harcèlement au travail (si tant est qu'elles les perçoivent comme tels), les victimes doivent prendre plusieurs facteurs en considération, notamment l'éventualité de formalités fastidieuses (par exemple pour porter plainte officiellement ou demander une indemnisation), l'absence de soutien institutionnel et aussi, potentiellement, les «arguments dissuasifs, parfois subtils, de collègues, de l'administration ou de l'entité chargée de l'application de la loi» (Hesketh et al., 2003).

Il existe potentiellement plusieurs méthodes de mesure de la violence et du harcèlement liés au travail, notamment des mesures directes et indirectes.

Mesures directes

Les mesures directes sont les plaintes officielles; les questionnaires portant sur la violence et le harcèlement; les mesures d'enquêtes périodiques existantes sur le travail; et les enquêtes auprès de les membres des syndicats, entre autres.

Le nombre de plaintes officielles pour violence et harcèlement est généralement beaucoup plus faible que les taux de prévalence calculés à partir de questionnaires anonymes (Illing et al., 2016), et ce pour de nombreuses raisons, notamment la conviction que rien ne changera ou que la situation se dégradera; la crainte d'être perçu comme un élément perturbateur; l'ancienneté du harceleur; des inquiétudes quant aux conséquences pour la carrière (Carter et al., 2013); et la mauvaise connaissance des mécanismes de plainte (OIT, 2016b).

Les enquêtes sur le travail et sectorielles portant en particulier sur les conditions de travail sont une précieuse ressource pour les décideurs, les partenaires sociaux et les chercheurs, et peuvent être utilisées pour

piloter des stratégies et des actions au niveau national et sectoriel. Elles s'appuient généralement sur un vaste échantillon et sont conduites régulièrement. De plus en plus, elles

contiennent des questions sur la violence et le harcèlement, notamment sur le harcèlement moral et le harcèlement collectif⁸⁴.

► Encadré 8 - Enquête française de 2013 sur les conditions de travail

L'enquête française de 2013 sur les conditions de travail demandait au travailleur si une ou plusieurs personnes se comportaient systématiquement avec lui de la manière suivante:

- ▶ vous ignore, fait comme si vous n'étiez pas là;
- ▶ vous empêche de vous exprimer;
- ▶ vous ridiculise en public;
- ▶ critique injustement votre travail;
- ▶ vous charge de tâches inutiles ou dégradantes;
- ▶ sabote votre travail, vous empêche de travailler correctement;
- ▶ laisse entendre que vous êtes mentalement dérangé;
- ▶ vous dit des choses obscènes ou dégradantes;
- ▶ vous fait des propositions à caractère sexuel de façon insistante;
- ▶ vous fait des blagues blessantes ou de mauvais goût, se moque de vous.

Le travailleur était ensuite interrogé sur la source de l'agression (collègues de travail, clients, usagers ou patients, salariés d'une autre entreprise, autres personnes) et les motifs du harcèlement dont il avait fait l'objet (fait d'être un homme ou une femme, état de santé ou handicap, couleur de peau, origines ou nationalité, façon de s'habiller, âge, orientation sexuelle, profession).

Une seconde série de questions portait plus directement sur la violence psychologique ou physique. En utilisant une échelle à quatre niveaux (Jamais, Parfois, Souvent, Toujours), le participant devait indiquer si, au cours des 12 derniers mois, dans le cadre de son travail, il avait été victime:

- ▶ d'une agression verbale de la part du public;
- ▶ d'une agression physique de la part du public;
- ▶ d'une agression verbale d'un collègue ou d'un supérieur;
- ▶ d'une agression physique d'un collègue ou d'un supérieur.

Source: Eurofound, 2015.

84 Par exemple les Enquêtes européennes sur les conditions de travail (EWCS), disponibles ici: <https://www.eurofound.europa.eu/surveys/european-working-conditions-surveys>; l'enquête sur les conditions de travail et la santé en Amérique centrale (ECCTS), disponible ici: http://www.archivosdeprevencion.com/view_document.php?tpd=2&i=13447; l'enquête argentine nationale sur les travailleurs: emploi, conditions de travail et milieu de travail (ENTETCML), disponible ici: https://www.srt.gob.ar/observatoriosrt/wp-content/uploads/2019/12/ECETSS_Informe_de_Resultados.pdf; l'enquête chilienne sur les conditions d'emploi, le travail, la santé et la qualité de vie (ENETS), disponible ici: https://www.dt.gob.cl/portal/1629/articulos-99630_recurso_1.pdf; l'enquête sur les conditions de travail, la santé et la sécurité en Uruguay (ECTSSU).



© Marcel Crozet / ILO

Mesures indirectes

Les mesures indirectes ne mesurent pas spécifiquement la violence et le harcèlement mais une gamme d'autres variables pouvant être associées à ces comportements, notamment l'absentéisme et les arrêts maladie (pour raisons personnelles), la rotation du personnel, les entretiens de départ et les demandes d'indemnisation des travailleurs (Illing et al., 2016).

Les facteurs suivants peuvent être incorporés aux enquêtes auprès des travailleurs et être liés à la violence et au harcèlement: leadership, salaire, gestion des conflits sur le lieu de travail, récompense et reconnaissance de l'effort, opportunités de carrière, sécurité de l'emploi, conditions de travail, consultations en milieu de travail, communication et implication dans la prise de décision, contrôle de la charge de travail, horaires de travail, questions liées à la culture

de travail comme les niveaux de soutien, l'isolement social ou physique et le style d'encadrement (Work Safe Victoria, 2018).

Il est très important de rappeler que les mesures indirectes n'évaluent pas spécifiquement la violence et le harcèlement; divers autres facteurs peuvent avoir un effet sur ces données. Toutefois, elles peuvent faciliter l'identification de secteurs ou de professions particulièrement vulnérables au stress, à la violence et au harcèlement et fournir une vision plus large et plus riche des causes et des conséquences de ces comportements (Illing et al., 2016).

Dans les pays qui reconnaissent officiellement les problèmes de santé mentale et les maladies liées au stress comme des maladies professionnelles, les demandes d'indemnisation des travailleurs et les données des registres de SST peuvent donner une image de l'impact de la violence et du harcèlement au travail.

▶ 3.3 Education, formation et sensibilisation

Dans son paragraphe 23, la recommandation n° 206 fait référence spécifiquement à la conception et à la mise en œuvre

e) des programmes d'enseignement et des supports pédagogiques sur la violence et le harcèlement, y compris la violence et le harcèlement fondés sur le genre, à tous les niveaux du système éducatif et de la formation professionnelle, conformément à la législation et à la situation nationales; (...)

g) des campagnes publiques visant à promouvoir des lieux de travail sûrs, sains, harmonieux et exempts de violence et de harcèlement.

Education pour un changement de culture

La prévention de la violence et du harcèlement dans le monde du travail et des risques psychosociaux en général doit s'accompagner de changements progressifs des comportements et attitudes des personnes pour protéger leur sécurité, leur santé et leur bien-être (tant physique que psychologique) et ceux des autres.

Les enfants étant l'avenir de toute société, une information sur la violence et le harcèlement devrait être intégrée aux programmes scolaires actuels pour veiller à ce que la population active et la société de demain soient sensibilisées au problème et motivées pour le régler, que ce soit à l'école, à la maison ou au travail.

Malheureusement, le harcèlement moral devient une expérience courante pour de nombreux enfants et adolescents. Aux Etats-Unis, des enquêtes montrent que pas moins de la moitié des enfants sont concernés à un moment ou à un autre de leur scolarité, et dix pour cent au moins de manière régulière (American Academy of Child and Adolescent Psychiatry, 2013). Etre victime de harcèlement moral est un facteur de risque important susceptible d'entraîner un comportement suicidaire chez les adolescents et les jeunes adultes (Kim et Leventhal, 2008; Klomek et al., 2008). Quelques études ont également analysé la victimisation continue de l'école primaire jusqu'à l'école secondaire et de l'école primaire jusque sur le lieu de travail, et constaté qu'être victime de harcèlement moral à l'école augmentait de façon spectaculaire le risque de l'être au travail (Andersen et al., 2015).

De nombreux pays conçoivent et mettent en œuvre des programmes et des outils pour prévenir la violence et le harcèlement dans les écoles, en se concentrant en particulier sur le harcèlement moral. Aux Etats-Unis, le programme Bully-proofing your school a appris aux élèves à reconnaître le harcèlement moral et les a dotés de compétences pour résoudre les conflits (Tutty et al., 2005). Son évaluation a montré qu'il était associé à un recul du harcèlement moral, par rapport au groupe de contrôle. Un autre programme de lutte contre le harcèlement moral conçu en Finlande (KiVa) a été utilisé dans divers pays (Finland University, 2020).

Promotion de la santé et du bien-être au moyen de formations et d'informations sur la SST

Des informations et des formations adaptées sur la violence et le harcèlement mais aussi sur les risques psychosociaux devraient être intégrées à une stratégie globale visant à protéger et promouvoir la santé et le bien-être des travailleurs et des autres personnes dans le monde du travail. Certains organismes de SST proposent d'ailleurs des formations dans ce domaine.

Des programmes et des outils devraient être conçus pour fournir des informations adéquates sur les moyens permettant d'identifier la violence et le harcèlement et d'autres facteurs de risques psychosociaux; de reconnaître leurs effets; de comprendre les devoirs et les responsabilités des employeurs, des travailleurs et des autres personnes dans le monde du travail; de s'informer sur les mesures et les initiatives de prévention de la violence et du harcèlement (y compris par des tiers); et d'atténuer les effets de ces comportements.

Au Liban, la charte nationale pour la santé mentale sur le lieu de travail traite des risques psychosociaux, notamment la violence et le harcèlement. Le programme de renforcement des capacités contient trois types d'interventions de formation: 1) formation à l'auto-prise en charge ciblant le personnel des organismes publics au contact du public; 2) formation de formateurs à l'auto-prise en charge ciblant les responsables des ressources humaines des entreprises privées; et 3) formation des travailleurs désignés «champions de la santé mentale». Le but est de doter ces champions de compétences appropriées de sorte qu'ils puissent jouer un rôle clé dans le pilotage du processus de changement et dans le plaidoyer pour une meilleure santé mentale sur le lieu de travail⁸⁵.

Le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail a conçu une plateforme d'apprentissage en ligne qui propose notamment des formations sur le harcèlement moral au travail, la gestion des clients difficiles ou hostiles et la violence domestique sur le lieu de travail, et a diffusé une série de podcasts sur la violence et le harcèlement au travail. De même, en France, la chaîne YouTube de l'Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des maladies professionnelles et des accidents du travail (INRS) propose de courtes vidéos d'information sur divers aspects de la santé et de la sécurité au travail, notamment une série sur les risques psychosociaux concernant le stress lié au travail et la

violence exercée par des tiers. Aux États-Unis, l'Institut national pour la sécurité et la santé au travail (NIOSH) propose une formation en ligne sur la prévention de la violence au travail destinée au personnel infirmier. L'OSHA propose aussi des supports de formation pour les travailleurs des établissements de vente au détail ouverts tard le soir⁸⁶.

Campagnes ciblées de sensibilisation

Diverses organisations de travailleurs et d'employeurs ont lancé des campagnes et des activités de sensibilisation pour combattre la violence et le harcèlement au travail.

Les résultats de la grande enquête mondiale menée par l'Association internationale du Barreau (IBA) en 2018, qui confirmaient que le harcèlement moral et le harcèlement sexuel prospéraient dans les professions juridiques, ont conduit à mener une campagne mondiale d'engagement pour sensibiliser aux conclusions de l'enquête, promouvoir le dialogue sur ces questions et faciliter le partage des meilleures pratiques. Des représentants de l'IBA ont organisé des événements dans 27 villes sur six continents et rencontré plus de 80 cabinets juridiques⁸⁷.

L'Association de l'environnement de travail pour les services sociaux et de santé du Danemark (organisme bipartite rassemblant des organisations représentatives d'employeurs et de travailleurs) a produit en 2013 une série de supports de sensibilisation au harcèlement moral et au harcèlement au travail (Intervene – good working relationships without bullying), notamment des vidéos et des informations pratiques à l'appui du dialogue entre collègues de travail et supérieurs⁸⁸.

La Fédération européenne des travailleurs des transports a lancé une campagne pour combattre la violence contre les femmes travaillant dans les transports intitulée Plus forts ensemble. Mettre fin à la violence contre les femmes dans les transports⁸⁹. Au Canada, le syndicat de fonctionnaires PEI UPSE s'est engagé en 2019 à stopper la violence au travail

85 Voir: <http://mhworkplace.moph.gov.lb/en/home>.

86 Voir: https://www.osha.gov/dte/library/materials_library.html#workplaceviolence.

87 Voir: <https://www.ibanet.org/bullying-and-sexual-harassment.aspx>

88 Les vidéos (sous-titrées en anglais) sont disponibles sur YouTube: The Workhorse (<https://www.youtube.com/watch?v=jG54eAh68gc>) et The roster (<https://www.youtube.com/watch?v=7HkjsuF2vB0>).

89 Voir: <https://www.etf-europe.org/activity/violence-against-women/>

au sein du système de santé⁹⁰. L'Association des infirmières et infirmiers de l'Ontario a mené une campagne visant à mettre fin à la violence contre ces professionnels de santé⁹¹. En 2015, l'Australie du Sud a lancé la campagne Keep Your Hands Off Our Ambos (Ne touchez pas à nos ambulanciers) pour faire face aux violences et aux agressions auxquelles les professionnels de santé des urgences étaient régulièrement confrontés⁹².

Au Royaume-Uni, le Syndicat de la distribution et des secteurs connexes (Usdaw) a lancé la campagne Freedom from Fear (N'ayons plus peur) pour protéger les travailleurs

du commerce de détail de la violence, des menaces et des mauvais traitements, pendant laquelle est organisée chaque année la semaine du respect des travailleurs du commerce de détail. Le thème de la semaine de 2016, Keep Your Cool (Gardez votre calme), a rappelé au public que le stress des achats de Noël n'était pas une excuse pour se montrer violent à l'égard des employés des magasins⁹³. En Afrique du Sud, un syndicat de mineurs a lancé une campagne pour combattre la violence et le harcèlement sur le lieu de travail⁹⁴.

90 Voir : <https://nupge.ca/content/pei-upse-launches-campaign-stop-workplace-violence>.

91 Voir : <https://windsorstar.com/news/local-news/windsor-essex-nurses-launch-campaign-against-violence>.

92 Voir : <https://www.adelaidenow.com.au/news/south-australia/sa-government-launches-campaign-to-stop-violence-against-health-workers/news-story/96b3fef311ed6c6433fa639404c02e2a>.

93 Voir : <https://www.usdaw.org.uk/Campaigns/Freedom-From-Fear>.

94 Voir : <http://www.industrialunion.org/south-african-mineworkers-union-launches-campaign-against-gender-based-violence>.





04

**Agir sur le lieu
de travail: des
systèmes de gestion
de la SST améliorés
pour prévenir
la violence et le
harcèlement**

Conformément à la convention n° 190, les Etats Membres devraient adopter une législation prescrivant aux employeurs de prendre des mesures appropriées pour prévenir la violence et le harcèlement dans le monde du travail. En particulier, en vertu de l'article 9, les employeurs devraient:

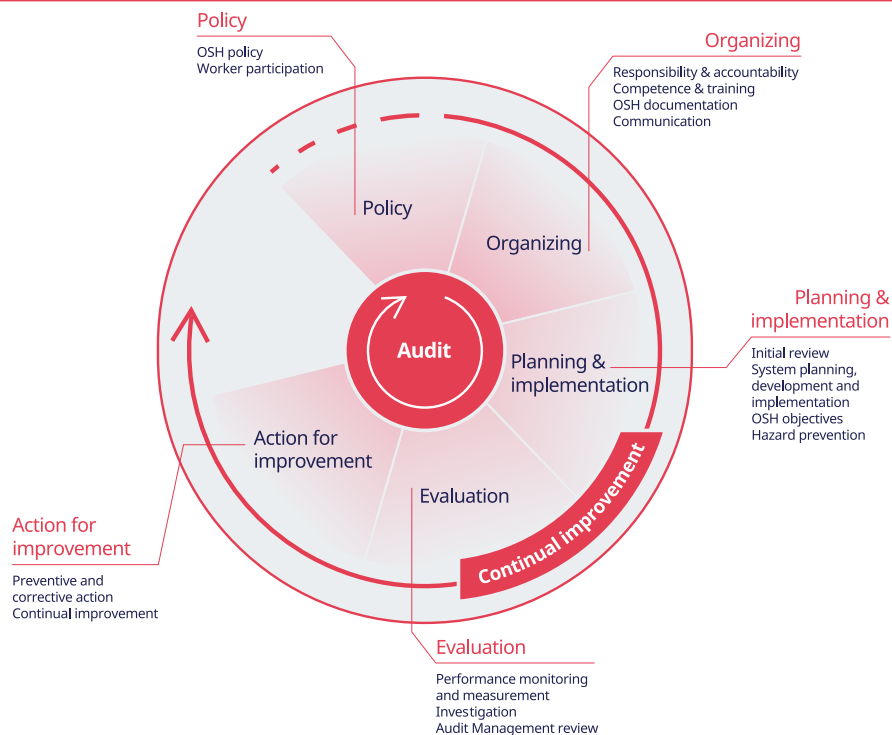
- a. adopter et mettre en œuvre, en consultation avec les travailleurs et leurs représentants, une politique du lieu de travail relative à la violence et au harcèlement;
- b. tenir compte de la violence et du harcèlement, et des risques psychosociaux qui y sont associés, dans la gestion de la sécurité et de la santé au travail;
- c. identifier les dangers et évaluer les risques de violence et de harcèlement, en y associant les travailleurs et leurs représentants, et prendre des mesures destinées à prévenir et à maîtriser ces dangers et ces risques;
- d. 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.

Pour prévenir et maîtriser efficacement la violence et le harcèlement au travail, les risques psychosociaux (y compris la violence et le harcèlement) devraient être intégrés à un solide système de gestion de la sécurité et de la santé au travail. En fait, un tel système inclut un ensemble d'actions et de processus qui définissent, suivent et évaluent les efforts de l'organisation pour préserver la sécurité et la santé des travailleurs, et respecter la législation nationale.

Les Principes directeurs concernant les systèmes de gestion de la sécurité et de

la santé au travail de l'OIT (ILO-OSH 2001) préconisent de prendre des dispositions appropriées pour l'établissement d'un système de gestion de la SST, qui devrait contenir les éléments d'une politique de lieu de travail – planification et mise en œuvre, évaluation et action en vue de l'amélioration (OIT, 2001). En bref, ce processus applique le principe de base du cycle «Planifier-Développer-Contrôler-Ajuster» (PDCA) conçu dans les années 1950 pour surveiller les performances d'une entreprise en continu (OIT, 2011).

► Figure 5 - ILO Guidelines on Occupational Safety and Health Management Systems (ILO-OSH 2001): The continual improvement cycle



Au cours des dernières décennies, l'approche systémique de la gestion de la SST a fait de nombreux adeptes et a été introduite dans les pays industrialisés comme dans les pays en développement. Les moyens utilisés en vue de promouvoir son application vont des exigences réglementaires aux mécanismes volontaires, et l'expérience montre qu'un tel système est un outil logique et utile pour l'amélioration continue du fonctionnement de la SST au niveau de l'organisation (OIT, 2011).

Des orientations et des normes spécifiques ont été élaborées pour intégrer les dangers et les risques psychosociaux (notamment ceux liés à la violence et au harcèlement) au système de gestion de la SST et au processus d'évaluation des risques. Par exemple, l'OMS a conçu le cadre européen pour la prise en charge des risques psychosociaux PRIMA-EF⁹⁵. Cet outil est destiné à aider les représentants des employeurs et des travailleurs à gérer les risques psychosociaux pour prévenir le

stress lié au travail ainsi que la violence et le harcèlement sur le lieu de travail.

Au Canada, la Norme sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail (CAN/CSA-Z1003-13/BNQ 9700-803/2013)⁹⁶ spécifie les exigences d'une approche documentée et systématique de développement et de maintien d'un milieu de travail psychologiquement sain et sûr. Elle est destinée à s'aligner sur les autres normes pertinentes en matière de SST et de systèmes de gestion reconnus. Elle tient compte de divers aspects du milieu de travail qui ne sont pas déjà pris en considération dans un système traditionnel de gestion de la SST: soutien psychologique, culture organisationnelle, leadership et attentes claires, reconnaissance et récompense, gestion de la charge de travail, équilibre entre vie professionnelle et vie privée et protection psychologique contre la violence, le harcèlement moral et le harcèlement, entre autres (BNQ-CSA Group, 2013).

► 4.1 Politique de lieu de travail relative à la violence et au harcèlement

Il est crucial de favoriser une culture organisationnelle positive pour éliminer la violence et le harcèlement au travail. Cela implique de créer un environnement de travail qui n'autorise pas ou ne récompense pas la violence et le harcèlement; courtois (et pas hostile); inclusif (et pas discriminatoire); qui encourage la collaboration entre les travailleurs (plutôt que la compétition); avec des processus de communication solides (et constructifs) dans toute l'organisation; et qui a mis en place (et applique) de bonnes politiques pour encourager des comportements respectueux au travail (Baillien et al., 2008).

Dans ce contexte, une première mesure préventive pour les employeurs consiste à élaborer, en consultation avec les représentants des travailleurs, et à diffuser une politique claire et concise sur la violence et le harcèlement au travail. Cette politique pourrait par la suite être intégrée à une politique plus large de SST et de promotion de la santé sur le lieu de

travail visant à protéger la santé et le bien-être physiques et mentaux des travailleurs.

Conformément à la recommandation n° 206 (paragraphe 7 a) à g)), la politique de lieu de travail relative à la violence et au harcèlement devrait:

- a) affirmer que la violence et le harcèlement ne seront pas tolérés;
- b) établir des programmes de prévention de la violence et du harcèlement, assortis s'il y a lieu d'objectifs mesurables;
- c) préciser les droits et obligations des travailleurs et de l'employeur;
- d) comporter des informations sur les procédures de plainte et d'enquête;
- e) prévoir que toutes les communications internes et externes concernant des cas de violence et de harcèlement seront dûment prises en considération et traitées selon qu'il convient;

⁹⁵ Voir: <http://www.prima-ef.org>

⁹⁶ See : <https://carleton.ca/healthy-workplace/wp-content/uploads/National-Standard-CAS-Z1003.pdf>

- ▶ f) préciser le droit des personnes à la vie privée et à la confidentialité (...), en le conciliant avec le droit des travailleurs d'être informés de tout danger;
- ▶ g) comporter des mesures de protection des plaignants, des victimes, des témoins et des lanceurs d'alerte contre la victimisation et les représailles.

En outre, une politique de lieu de travail relative à la violence et au harcèlement pourrait aussi inclure:

- ▶ un engagement de l'employeur ou des hauts dirigeants à gérer et prévenir toutes les formes de violence et de harcèlement au travail, et à fournir des ressources adaptées à cette fin;
- ▶ une définition et des exemples des divers types de violence sur le lieu de travail, notamment la violence physique, psychologique et sexuelle – ainsi que la violence interne et exercée par des tiers;
- ▶ une déclaration sur l'application de la politique aux membres de la direction, aux travailleurs, aux clients, aux travailleurs indépendants et à toute personne ayant des liens avec l'entreprise;
- ▶ une déclaration affirmant qu'aucune forme de comportement discriminatoire ou de harcèlement envers des travailleurs, un supérieur hiérarchique, un client, un sous-traitant ou toute autre personne sur le lieu de travail ne sera tolérée et que toute personne se livrant à de tels agissements fera l'objet de sanctions disciplinaires;
- ▶ une description du processus d'élaboration des mesures préventives;
- ▶ une description de la formation sur la prévention de la violence et du harcèlement au travail;
- ▶ une description des modes de communication aux travailleurs de l'information sur les risques potentiels de violence et de harcèlement;

- ▶ la création de canaux de communication efficaces entre membres de la direction et travailleurs;

- ▶ la fourniture d'informations sur les procédures de signalement des cas de violence et de harcèlement au travail (y compris la possibilité pour les témoins de les signaler);

- ▶ la fourniture d'informations sur les procédures visant à garantir la confidentialité et à protéger les plaignants des représailles ou de la victimisation;

- ▶ la fourniture d'informations sur les procédures d'instruction et de règlement des plaintes – notamment des informations claires sur les conséquences de comportements violents;

- ▶ un engagement à fournir des services de soutien aux victimes de violence et de harcèlement (conseil, par exemple);

- ▶ une description des fonctions et responsabilités respectives des membres de la direction, du personnel d'encadrement, des travailleurs et de leurs représentants, du personnel de SST, etc.;

- ▶ une déclaration sur les obligations réglementaires applicables;

- ▶ les modalités de suivi et de réexamen de la politique⁹⁷.

La politique devrait aussi établir clairement que la violence psychologique, les menaces verbales et non verbales et les activités associées – comme le harcèlement (notamment sexuel), le harcèlement moral et la discrimination – sont également concernées (Perrone, 1999).

Enfin, pour être efficace, la politique devra être aisément accessible et appliquée systématiquement. Elle sera communiquée et promue au moyen de tableaux d'affichage, de l'intranet et lors des réunions des équipes. Les membres de la direction devront en parler avec leurs équipes.

97 Voir par exemple: CCHST, 2016; Perrone, 1999; UNISON, 2013



© Andrei Gabriel Stanescu - Dreamstime.com

► 4.2 Gestion des risques

Dans un certain nombre de pays, la réglementation nationale relative à la SST stipule que les employeurs doivent évaluer les risques pour la santé et la sécurité associés à leur lieu de travail pour les identifier, les réduire et, dans la mesure du possible, les prévenir.

Le succès de tout programme de SST, y compris en relation avec la prévention de la violence et du harcèlement, est subordonné à la coopération des travailleurs et des employeurs pour identifier les dangers existants et évaluer les risques associés. Bien que la responsabilité du contrôle des risques incombe aux membres de la direction, les travailleurs ont un rôle critique à jouer pour faciliter l'identification et l'évaluation des dangers sur le lieu de travail car ils connaissent bien le fonctionnement des installations, les processus et les menaces potentielles.

Identification des dangers et évaluation des risques

L'identification des dangers et l'évaluation des risques devraient porter sur tous les risques et dangers professionnels existants, y compris les facteurs psychosociaux et les dangers et risques associés à la violence et au harcèlement. Les employeurs peuvent auditer

l'agencement physique et les caractéristiques organisationnelles du lieu de travail pour identifier les éléments susceptibles d'accroître l'exposition à la violence et au harcèlement, et évaluer les mesures préventives existantes (Perrone, 1999).

Dans ce contexte, conformément à la recommandation n° 206 (paragraphe 8), une attention particulière devrait être accordée aux dangers et risques qui:

- a) découlent des conditions et modalités de travail, de l'organisation du travail ou de la gestion des ressources humaines;
- b) impliquent des tiers, tels que des clients, des prestataires de service, des usagers, des patients et des membres du public;
- c) sont dus à la discrimination, à des abus liés à des relations de pouvoir, ou à des normes de genre ou normes culturelles et sociales favorisant la violence et le harcèlement.

Des enquêtes auprès des travailleurs ont permis d'identifier des dangers spécifiques associés à la violence et au harcèlement au travail. Elles facilitent également l'identification des problèmes auxquels les travailleurs sont confrontés au quotidien, et servent de référence pour de futures évaluations.

► Encadré 9 - Questionnaires visant à mesurer le harcèlement moral (bullying) au travail

Le questionnaire sur les agissements négatifs (NAQ-R) contient 23 points sur les agissements liés au travail et aux personnes et permet de détecter les comportements de harcèlement moral des six derniers mois (Hogh et al., 2012).

L'échelle de l'impact des événements (IES) comporte 22 questions et permet de mesurer les réactions au stress psychologique des sept derniers jours (Hogh et al., 2012).

Le questionnaire de Leymann (Leymann Inventory of Psychological Terror, LIPT) comporte 45 questions regroupées dans cinq catégories: effets sur l'expression personnelle et la communication, contacts sociaux, réputation personnelle, situation professionnelle et qualité de vie et santé physique (Leymann, 1990). Il porte sur le harcèlement moral et le harcèlement collectif.

Le questionnaire psychosocial de Copenhague (COPSOQ) est une enquête reconnue qui utilise l'approche de l'auto-étiquetage. Il donne des informations détaillées sur les comportements étudiés (potins et calomnies, querelles et conflits, taquineries désagréables, attentions sexuelles non désirées, menaces de violence, violence, harcèlement moral...), sur l'intensité des attaques et les auteurs (Eurofound, 2015). La méthodologie COPSOQ a acquis une dimension internationale importante et fait partie des instruments de mesure les plus utilisés pour les évaluations des risques et des dangers psychosociaux et les recherches associées. Il a été adapté et traduit dans divers pays (Belgique, Brésil, Chili, Norvège, Espagne, Suède...).

L'inventaire de la violence et du harcèlement psychologique (IVAPT) a été adapté au contexte national et validé, et il est largement utilisé dans de nombreux pays d'Amérique latine et au Japon. Ses 22 questions visent à identifier la présence, la fréquence et l'intensité de la violence et du harcèlement psychologiques au travail (González et al., 2010).

Selon la nature de l'organisation, il peut être nécessaire de conduire aussi une enquête auprès des clients, ces derniers pouvant contribuer à l'identification des risques de violence et de harcèlement au travail et la prévalence de ces comportements.

Pour identifier les dangers potentiels, les employeurs peuvent collecter des informations pertinentes en consultant les dossiers existants, par exemple les précédents rapports d'inspections sur le lieu de travail, les signalements d'incidents et d'accidents, les demandes d'indemnisation

des travailleurs, les congés maladie et les registres de rotation du personnel, les registres des dépôts de plaintes, les mesures des performances et les systèmes de performances.

Les employeurs peuvent aussi contacter des entreprises locales similaires aux leurs, des associations commerciales, des groupes communautaires et des organisations gouvernementales pour se renseigner sur l'exposition à la violence dans leur secteur d'activité et identifier des tendances.

Prévention et maîtrise des risques

Après l'identification des dangers et l'évaluation des risques associés, l'étape suivante consiste à adopter des mesures pour prévenir et maîtriser ces risques.

Les dispositifs de verrouillage et les alarmes, les procédures d'admission des visiteurs et l'assistance aux travailleurs sont des exemples de mesures pour prévenir la violence sur le lieu de travail.

Diverses mesures environnementales et organisationnelles devraient être envisagées pour prévenir la violence et le harcèlement psychologiques. Par exemple, les exigences de chaque poste devraient être clairement définies – et les observations des travailleurs relatives à leurs rôles, leurs responsabilités et leur charge de travail devraient être régulièrement sollicitées. Les travailleurs

devraient bénéficier des ressources, des informations et de la formation nécessaires pour exercer leurs responsabilités de manière efficace et sûre. Le travail d'équipe et la coopération devraient être encouragés. Il est indéniable que la hiérarchie institutionnelle et les rapports de pouvoir peuvent contribuer à la violence psychologique. Des mesures devraient par conséquent être mises en place pour former, soutenir et épauler le personnel de direction et d'encadrement en vue d'en faire des leaders positifs. De même, l'organisation doit veiller à ce que les dirigeants agissent en temps utile quand ils sont témoins ou prennent conscience de violences au travail. Comme mentionné ci-dessus, de bonnes pratiques d'encadrement et une communication efficace permettent de lutter contre la violence psychologique, en particulier le harcèlement moral et le harcèlement (OIT, 2004).



► Encadré 10 - Leadership transformationnel

Le style de leadership du personnel d'encadrement et de direction est un déterminant clé d'un milieu de travail sain. En effet, des études soulignent que le «leadership transformationnel» s'accompagne d'une incidence du harcèlement moral plus faible (Appelbaum et al., 2012). Les dirigeants qui pratiquent ce leadership ont du charisme, motivent et inspirent les membres de leurs équipes, les stimulent intellectuellement et leur apporte une considération individualisée (Beugre et al., 2006). Ils induisent des changements positifs chez leurs suiveurs et au sein du système social (Appelbaum et al., 2012). Une étude menée auprès de 500 professeurs d'école dans 25 établissements du primaire et du secondaire en Turquie a montré que les chefs d'établissement qui possédaient des qualités de «leadership transformationnel» amélioraient la santé organisationnelle de leur école et que, en conséquence, les enseignants y étaient moins confrontés au harcèlement moral au travail (Cemaloglu, 2011).

De même, des politiques et des procédures claires sur le caractère inacceptable de la violence et du harcèlement au travail réduisent nettement les risques psychosociaux de violence. En fait, faire appel à des dirigeants transformationnels réduit la propension à la violence et au harcèlement et augmente la productivité des travailleurs en améliorant globalement les conditions de travail (Appelbaum et al., 2012).

Enfin, en période de changements organisationnels, il est primordial que ceux-ci soient communiqués efficacement dans le milieu de travail.

► Encadré 11 - Bien gérer le changement organisationnel

Le changement organisationnel entretient des liens étroits avec la violence, le harcèlement et le harcèlement moral sur le lieu de travail. Des chercheurs avancent la théorie selon laquelle une augmentation des pratiques de leadership autocratiques et autoritaires, de la compétition, des conflits interpersonnels, des charges de travail et de la précarité professionnelle en période de changement organisationnel est associée à une hausse de la violence et du harcèlement (Baillien et al., 2008). Il est par conséquent essentiel d'élaborer des processus de gestion du changement appropriés et stratégiques qui reconnaissent le potentiel de violence et de harcèlement accrus pendant ces périodes de tension.

Les mesures préventives doivent aussi combattre la **violence et le harcèlement au travail exercés par des tiers**. Par exemple, des procédures d'urgence appropriées applicables en cas de vol ou d'atteinte à la sécurité devraient être adoptées. Des activités de prévention de la violence et du harcèlement devraient être intégrées à des procédures quotidiennes comme la vérification des éclairages, des dispositifs de verrouillage et des caméras de sécurité. Les employeurs devraient aussi être attentifs aux problèmes de communication et donner des instructions aux travailleurs sur les moyens de désamorcer des situations hostiles impliquant leurs clients, patients, passagers et les membres du public auxquels ils fournissent un service. Des mesures comme l'installation de systèmes d'alarme et la mise en place d'un système de compagnonnage peuvent être adoptées pour gérer les situations d'urgence (Chappell et Di Martino, 2006).

Des mesures appropriées devraient être prévues pour réagir à la violence et au harcèlement au travail, en minimiser les effets et éviter que de tels comportements se reproduisent à l'avenir. Elles pourraient inclure des **procédures de signalement et de plainte** ainsi qu'un système de règlement des différends. Une fois créées, ces mesures doivent être mises en œuvre et communiquées adéquatement à toutes les parties concernées.

Les travailleurs hésitent souvent à signaler des accidents et des incidents, en particulier des cas de violence et de harcèlement au travail, surtout s'ils ne sont pas sûrs que le signalement sera reçu, qu'il y sera donné suite et que leur droit à la confidentialité sera respecté – ou s'ils estiment que signaler un incident pourrait avoir des conséquences négatives sur leur emploi. Par exemple, une étude menée auprès des employés du système de santé britannique (NHS) a mis en évidence l'existence d'une «culture de la peur omniprésente», notamment la peur de signaler des incidents de harcèlement moral (Kline, 2014). Une étude conduite en 2019 auprès de 342 pompiers australiens (branche

Aviation) a mis en évidence l'existence d'une culture similaire dans ce secteur (UFU, 2019).

Afin de promouvoir le signalement de la violence et du harcèlement, des procédures de signalement et de plainte devraient être élaborées en collaboration avec les travailleurs et communiquées clairement à l'ensemble du personnel, y compris aux nouveaux travailleurs. Les personnes qui gèrent ces procédures devraient être neutres, formées et compétentes, faire preuve de la discrétion nécessaire pour protéger la dignité et la vie privée des parties concernées, et mettre en place des mécanismes opérationnels de nature à éviter toute plainte inappropriée. Les témoins de violences et de harcèlement au travail devraient en outre être encouragés à les signaler.

Il est également vital de protéger le plaignant et les témoins pour éviter les représailles – par exemple en leur permettant de bénéficier d'un congé payé ou en les mutant sur un autre lieu de travail. Pour régler ces problèmes, il est essentiel d'éviter les interruptions et les retards (Velázquez, 2016).

Suite à des signalements ou à des plaintes pour violence et harcèlement, les auteurs de tels agissements devraient faire l'objet de mesures appropriées, notamment disciplinaires, pouvant aller jusqu'au licenciement. Les victimes devraient être soutenues, y compris, si nécessaire, en vue de leur réintégration (Velázquez, 2016).

Une réponse efficace aux signalements et aux actes de violence et de harcèlement au travail est essentielle pour mettre fin à la violence. Elle enverra aussi aux travailleurs le message que la violence et le harcèlement au travail sont pris au sérieux et que des mesures cohérentes seront adoptées. Cela contribuera à institutionnaliser une culture de travail pacifique. Il va sans dire que les réglementations du lieu de travail concernant la prévention et la gestion de la violence et du harcèlement au travail sont souvent déterminées par les prescriptions légales et d'autres exigences nationales. Le tableau 3 recense les principes et les mesures qui pourraient figurer dans une réponse du lieu de travail à cette situation.

► Tableau 1 - Bonnes pratiques pour répondre à la violence et au harcèlement au travail

PRINCIPES	MESURES
Agir rapidement	Les signalements/plaintes seront traités de manière rapide et raisonnable dans les délais impartis. Les parties concernées seront 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.
Traiter toutes les questions sérieusement	Tous les signalements/plaintes doivent être pris au sérieux et évalués en fonction des faits et de leur bien-fondé.
Préserver la confidentialité	La confidentialité doit être préservée pour toutes les parties impliquées. Seules les personnes directement concernées connaîtront les détails de l'affaire.
Garantir l'équité procédurale	La personne soupçonnée (de harcèlement moral par exemple) 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.
Rester neutre	Il est primordial de faire preuve d'impartialité vis-à-vis de toutes les parties concernées, pendant toute la procédure. La personne qui gère le signalement/la plainte n'aura pas été impliquée directement dans le dossier et évitera tout parti pris personnel ou professionnel.
Soutenir toutes les parties	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.
Ne pas victimiser	Il est important de veiller à ce que les personnes signalant 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 devraient aussi être protégés de la victimisation.
Communiquer sur la procédure et ses résultats	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 pas.
Conserver une trace	Les éléments suivants devraient être consignés: <ul style="list-style-type: none"> ► identité de l'auteur du signalement/de la plainte, date et destinataire, _____ ► détails du problème signalé, _____ ► mesures prises pour répondre au problème, _____ ► autres mesures éventuellement requises – quoi, quand et par qui. _____ <p>La teneur des conversations, rencontres et entretiens (personnes présentes et résultats convenus) sera également conservée.</p>

Source: adapté de SWA (2016): *Guide for preventing and responding to workplace intimidation.*

► 4.3 Intégrer la question de la violence et du harcèlement aux formations et à l'information en matière de SST

Les travailleurs, le personnel de direction et d'encadrement doivent savoir ce que recouvre le concept de violence et de harcèlement sur le lieu de travail – et connaître précisément leurs responsabilités en termes de prévention et de riposte. Les programmes de formation doivent être adaptés aux besoins spécifiques du public cible (travailleurs, représentants des travailleurs pour les questions de SST, membres des comités conjoints de SST, personnel d'encadrement et de direction, etc.) et au lieu de travail.

La formation doit garantir que tous les membres du personnel (notamment les travailleurs, le personnel de direction et d'encadrement) comprennent et appliquent les mêmes règles et politiques, et qu'ils sont récompensés mais aussi, en cas de comportement répréhensible, sanctionnés selon les mêmes critères d'équité.

Les nouveaux et futurs travailleurs doivent être informés de manière adéquate sur la violence et le harcèlement inacceptables au travail et sur les politiques du lieu de travail

respectueuses avant de rejoindre l'organisation, par exemple lors du recrutement, de l'orientation et du processus d'intégration.

Quand des travailleurs sont promus à des postes d'encadrement/de direction, avant de prendre leurs nouvelles fonctions, ils doivent recevoir une formation spécifique pour apprendre à bien les exercer. Ils doivent acquérir les compétences appropriées pour identifier la violence et le harcèlement au travail et y réagir.

Les représentants des travailleurs pour les questions de SST doivent être formés pour comprendre les causes et les conséquences de la violence et du harcèlement au travail, et apprendre à prévenir ces comportements (notamment la violence et le harcèlement liés à la discrimination). Il faut également leur communiquer des informations détaillées sur la politique relative à la violence et au harcèlement et sur sa mise en œuvre, et ils doivent savoir comment et où obtenir un soutien (en interne et en dehors de l'organisation).

► Encadré 12 - Éléments clés à inclure dans les formations sur la violence et le harcèlement au travail

- normes relatives au comportement attendu sur le lieu de travail – y compris le recours aux médias sociaux, le cas échéant;
- comment signaler la violence et le harcèlement au travail, et comment les signalements sont gérés;
- où s'adresser pour obtenir plus d'informations et une assistance;
- sensibilisation à l'impact de certains comportements sur la sécurité, la santé et le bien-être des collègues;
- devoirs et responsabilités en matière de santé et de sécurité associés à la violence au travail;
- mesures utilisées pour prévenir la violence et le harcèlement au travail;
- comment les individus peuvent réagir à la violence et au harcèlement au travail.

Source: adapté de McPhaul et al., 2013 et SWA, 2013.

Il est également important d'envisager d'étendre les programmes de formation et la diffusion de l'information aux familles et à la communauté en organisant des salons et des expositions, en distribuant des brochures, etc.

► 4.4 Suivi et évaluation

Le suivi et l'évaluation sont une composante clé de tout système de gestion de la SST. Les programmes et mesures de SST mis en œuvre, y compris ceux relatifs à la violence et au harcèlement, doivent faire l'objet d'un suivi et d'une évaluation réguliers pour s'assurer que l'organisation continue à renforcer ses capacités à prévenir la violence et le harcèlement au travail et leurs conséquences.

Il est essentiel de conserver des dossiers bien tenus sur les cas signalés de violence et de harcèlement, ainsi que d'autres documents (entretiens de départ et registre des absences du personnel, par exemple).

Des enquêtes menées régulièrement en milieu de travail évaluant la violence et le harcèlement

ainsi que les risques psychosociaux peuvent fournir des indicateurs utiles sur l'efficacité des mesures mises en œuvre.

Des évaluations périodiques aident les organisations à identifier de nouveaux facteurs de risque, nouveaux ou passés inaperçus jusqu'ici, ainsi que des faiblesses ou des carences du programme de gestion de la prévention des risques. Elles démontrent aussi l'efficacité des formations et contribuent à améliorer le respect des réglementations sur la violence et le harcèlement au travail. Leurs résultats doivent être communiqués aux membres du Conseil d'administration ainsi qu'aux délégués à la santé et à la sécurité.





05

La voie à suivre

Ce rapport appelle à continuer d'élaborer des mécanismes nationaux et en milieu de travail et d'utiliser ceux qui existent déjà pour prévenir et gérer efficacement la violence et le harcèlement dans le monde du travail, notamment au moyen de systèmes de gestion de la SST, de politiques et de programmes de SST et de mécanismes de SST tripartites nationaux. Un processus de gestion du risque de violence et de harcèlement doit être intégré à l'ensemble des politiques et procédures partout où cela est possible.

Le monde du travail peut servir de plateforme pour atteindre les millions de personnes dans le monde qui sont victimes de violence et de harcèlement en dehors du lieu de travail et ont besoin de protection, en phase avec les mécanismes existants pour promouvoir la santé et le bien-être au travail. Des recherches ont montré que ces mécanismes avaient un impact positif sur la vie et la productivité des travailleurs, mais aussi sur la violence et le harcèlement en général.

Les normes internationales, notamment la convention (n° 190) et la recommandation (n° 206) sur la violence et le harcèlement, 2019, et les réglementations régionales ont un rôle à jouer pour sensibiliser à cette question importante et lui conférer une reconnaissance et une visibilité internationales. Cela donnera lieu à de nouvelles études et recherches sur la lutte contre la violence et le harcèlement au travail qui permettront de mieux comprendre les causes et les conséquences de ce problème.

Il est également nécessaire de normaliser les méthodologies de recherche et d'étude concernant la violence au travail, ce qui améliorera l'efficacité du suivi et de l'évaluation de ce phénomène au niveau mondial. Il est également vital de s'attaquer au problème de sous-déclaration des incidents. Cette dernière peut, dans certains cas, être imputée à la banalisation de la violence et du harcèlement – les travailleurs et

les employeurs considèrent que la violence et le harcèlement physiques, psychologiques et sexuels font partie du travail. Les travailleurs restent alors sur des lieux de travail violents, ce qui nuit à leur sécurité et à leur santé et, dans le même temps, privent les chercheurs de données pour atténuer la violence et le harcèlement au travail.

En outre, les dispositions relatives au champ d'application, à la prévention, à la protection et aux mesures correctives pour gérer et éliminer la violence et le harcèlement au travail doivent être définies et intégrées à la législation, aux politiques et aux pratiques nationales. Toutefois, légiférer ne suffit pas; les parties prenantes doivent reconnaître le risque de violence au travail, trouver des solutions pour l'atténuer et mettre en œuvre des systèmes de prévention en milieu de travail.

Aucune forme d'abus, de dommage ou de blessure infligée par une personne à une autre qui essaie simplement d'accomplir son travail ne doit être tolérée – le droit au travail fait partie des droits de l'homme. Elaborer, harmoniser ou adapter la législation pour inclure ou renforcer la protection contre les nombreuses formes de violence et de harcèlement au travail prendra peut-être du temps. En attendant, il y a beaucoup à faire sur les lieux de travail dans le futur immédiat.

De bonnes pratiques de SST aident à combattre la violence et le harcèlement. La reconnaissance des bonnes pratiques gagne du terrain et ouvre la voie à l'éradication des comportements violents dans le monde du travail. Planifier et mettre en œuvre des stratégies fructueuses et efficaces pour prévenir ou combattre la violence et le harcèlement au travail est indéniablement compliqué mais si elles coopèrent, les parties prenantes peuvent contribuer à cette éradication. Cela passe inévitablement par une approche collaborative. Instaurer une bonne culture du travail suppose de combiner de nombreux ingrédients et procédés.

Les **gouvernements** ont la responsabilité de définir une politique globale et d'adopter une législation pour prévenir et éliminer la violence et le harcèlement au travail. S'ils n'ont pas encore ratifié la convention n° 190, ils devraient prendre des mesures en ce sens. Ils devraient aussi s'assurer qu'il existe des mécanismes robustes et cohérents pour mesurer la prévalence de la violence et du harcèlement au travail, mettre en place des mesures efficaces et donner des orientations pour combattre ce phénomène. Leurs procédures de dépôt de plainte devraient aussi être aisément accessibles aux victimes de violence au travail, aux syndicats et aux représentants des travailleurs pour les questions de SST. En outre, les gouvernements devraient travailler en étroite collaboration avec les partenaires sociaux pour intégrer la question de la violence et du harcèlement à l'ordre du jour des comités de SST tripartites pluri (quand ils existent).

En plus de collaborer avec les gouvernements dans ce domaine, les **partenaires sociaux (organisations d'employeurs et de travailleurs)** ont un rôle clé à jouer en donnant des orientations à leurs membres pour prévenir et combattre la violence et le harcèlement dans le monde du travail. Ils peuvent adopter des conventions collectives incluant éventuellement une approche sectorielle. Ils peuvent aussi participer à la collecte de données sur la prévalence et les tendances de la violence et du harcèlement.

Les **services d'inspection du travail** ont besoin de ressources adéquates pour évaluer le respect des obligations légales en matière de SST, y compris de celles liées à la violence et au harcèlement. Ils devraient étudier toutes les plaintes alléguant de violations des normes et des protections du travail – et pouvoir sanctionner ces agissements si nécessaire. Leur mandat devrait englober la violence et le harcèlement dans le monde du travail. Ils peuvent conseiller les employeurs et les travailleurs afin qu'ils adoptent des mesures appropriées pour prévenir la violence et le harcèlement ou y réagir.

Les **employeurs** ont un rôle important de prévention et de gestion de la violence et du harcèlement au travail. S'assurer que les environnements de travail sont sûrs et sains relève de leur responsabilité. Les employeurs devraient intégrer la violence et le harcèlement au travail à leur système de gestion de la SST (quand il existe). Cela implique notamment d'adopter une politique et un programme complets de sécurité et de santé au travail, de mener des évaluations des risques inclusives et de fournir des informations et des formations appropriées.

Les **travailleurs** devraient collaborer à la mise en œuvre de ce système de gestion de la SST amélioré. Les travailleurs et leurs représentants peuvent se muer en lanceurs d'alertes s'ils sont témoins, ou s'ils sont informés par un collègue, d'une atteinte au droit à la santé physique ou mentale dans l'organisation qui n'est pas justifiée par le type de travail à exécuter. Les représentants des travailleurs sont également bien placés pour prendre des mesures constructives de prévention de la violence et du harcèlement au travail en négociant de meilleures politiques de lieu de travail et de meilleurs accords d'entreprise et conventions collectives, et en participant à des campagnes et à la sensibilisation.

Les **représentants des travailleurs pour les questions de SST** ont un rôle crucial à jouer pour prévenir la violence et le harcèlement au travail et soutenir les travailleurs qui portent plainte. Leurs fonctions peuvent être définies par la législation. Ils doivent consulter les travailleurs et débattre de la violence et du harcèlement au travail pour sensibiliser davantage à cette question. Ils peuvent mener des enquêtes pour identifier si ce phénomène est un problème sur leur lieu de travail, et s'assurer que ces enquêtes prennent en considération les facteurs propres au lieu de travail susceptibles de contribuer à la violence et au harcèlement. Parce qu'ils travaillent avec des membres de la direction, ces représentants peuvent aussi participer à l'élaboration de politiques visant à prévenir et éliminer la violence et le harcèlement au travail et à créer des lieux de travail respectueux. Ils doivent également consulter les employeurs et les syndicats pour s'assurer que des formations, des informations et des instructions adéquates sont données sur le lieu de travail à tous les travailleurs, cadres et représentants pour les questions de SST, et encourager le signalement de tous les incidents de violence et de harcèlement. Ils doivent aussi être attentifs aux signes annonciateurs de violence et de harcèlement et être conscients des processus (changement organisationnel, par exemple) susceptibles de déclencher de tels comportements.

Les **comités conjoints de SST** sont des organes bipartites composés de représentants des travailleurs et des employeurs. Ils peuvent être institués sur le lieu de travail afin de s'assurer que les travailleurs et l'employeur coopèrent pour créer et maintenir des milieux de travail sûrs et sains, exempts de violence et de harcèlement.

L'élaboration de politiques peut faire partie des missions du **comité conjoint de SST**, de même que la conception de mesures et de procédures de SST, notamment pour prévenir la violence au travail, en rendre compte et y répondre.

Les **praticiens de la SST** sont des professionnels spécialisés qui peuvent conseiller les employeurs pour garantir la sécurité et la santé de tous les travailleurs d'une organisation, notamment en les aidant à prévenir et à éliminer la violence et le harcèlement au travail. Il leur incombe d'aider les chefs d'entreprise à comprendre que la gestion de la SST et des risques associés doit être une composante à part entière du travail quotidien, intégrée à la planification des activités et aux pratiques de l'entreprise. En outre, ils aident les travailleurs à s'approprier leur santé et leur sécurité. Il est crucial de donner des orientations aux employeurs et aux travailleurs pour les aider à comprendre et respecter leurs obligations. Cela implique de s'assurer que les chefs d'entreprise, les membres de la direction, les travailleurs et les représentants pour les questions de SST sont formés et soutenus pour mieux comprendre leurs droits et leurs responsabilités concernant la violence et le harcèlement au travail. Les praticiens de la SST sont un des pivots de l'établissement et du maintien de solides partenariats en milieu de travail. Ils peuvent faciliter l'engagement et favoriser des changements positifs en aidant les dirigeants à s'investir pour la sécurité et la santé et à adopter de nouvelles idées, notamment en préparant des rapports et en prodiguant des conseils stratégiques dans les programmes du lieu de travail pour gérer la sécurité et la santé mais aussi la violence et le harcèlement au travail.



© ILO/Internal Communication Unit

Bibliography

- Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA) (2002) : *Factsheet 23 - Harcèlement moral sur le lieu de travail*, disponible ici: <https://osha.europa.eu/en/publications/factsheet-23-bullying-work/view>.
- ----- (2007): *Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health*, rapport de l'Observatoire européen des risques (Luxembourg).
- ----- (2010): *Workplace Violence and Harassment: A European Picture*, disponible ici: <https://osha.europa.eu/en/publications/workplace-violence-and-harassment-european-picture>
- Agervold, M. (2007): «Bullying at work: A discussion of definitions and prevalence, based on an empirical study», dans *Scandinavian Journal of Psychology*, vol. 48, p. 161.
- American Academy of Child and Adolescent Psychiatry (2016): *Bullying*, n° 80, avril 2016, disponible ici: https://www.aacap.org/AACAP/Families_and_Youth/Facts_for_Families/FFF-Guide/Bullying-080.aspx
- Andersen, L. P.; Labriola, M.; Andersen, J. H.; Lund, T.; Hansen, C. D. (2015): «Bullied at school, bullied at work: a prospective study», dans *BMC Psychology*, vol. 3, p. 35.
- Andersson, L. M.; Pearson, C. M. (1999): «Tit for tat? The spiralling effect of incivility in the workplace», dans *Academy of Management Review*, vol. 24, pp. 452-47.
- Andreevska, E.; Raichevic, L. (2018): «Anti-Corruption Initiatives, Good Governance and Human Rights: The Republic of Macedonia», dans *Challenges of the Knowledge Society. Criminal Law*, p. 6.
- Ansoleaga, E.; Ahumada, M.; González-Santa Cruz, A. (2019): «Association of Workplace Bullying and Workplace Vulnerability in the Psychological Distress of Chilean Workers», dans *International Journal of Environmental Research and Public Health* 2019, 16, 4039.
- Appelbaum, S.; Semerjian, G.; Mohan, K. (2012): «Workplace bullying: Consequences, causes and controls (part one)», dans *Industrial and Commercial Training*, vol. 44, pp. 337-344.
- Aquion, K.; Lamertz, K. (2004): «A relational model of workplace victimization», dans *Journal of Applied Psychology*, vol. 89, pp. 1023-1034.
- Association des commissions des accidents du travail du Canada (2018): *Association of Workers' Compensation Boards of Canada, National Work Injury, Disease and Fatality Statistics 2015-2017*, disponible ici: <http://awcbc.org/wp-content/uploads/2018/03/National-Work-Injury-Disease-and-Fatality-Statistics-Publication-2015-2017.pdf>.
- Association internationale du Barreau (2019): *Nous aussi? Intimidation et harcèlement sexuel dans les professions juridiques* (Royaume-Uni), disponible ici: <https://www.ibanet.org/bullying-and-sexual-harassment.aspx>
- Azzi, M. (2017): *Psychological harassment and bullying at work: The UK Story* (Université de Leicester, thèse de LL.M).
- Baby, M. et al. (2014): «Violence is not part of our job'. A thematic analysis of psychiatric mental health nurses' experience of patient assaults from a New Zealand perspective», dans *Issues in Mental Health Nursing*, vol. 35, pp. 647-655.
- Baillien, E.; Neyens, I.; De Witte, H. (2008): «Organizational, team related and job-related risk factors for bullying, violence and sexual harassment in the workplace: A qualitative study», dans *International Journal of Organisational Behaviour*, vol. 13(2), pp. 132-146.
- Ballard, A. J.; Easteal, P. (2018): «What's in a name? The language of workplace bullying», dans *Alternative Law Journal*, vol. 43(1), pp. 17-23.
- Bartlett, J. E.; Bartlett, M. E. (2011): «Workplace Bullying: An Integrative Literature Review», dans *Advances in Developing Human Resources*, 13(69), pp. 69-8.
- Belcher, P.; Sampson, H.; Thomas, M.; Veiga, J.; Zhao, M. (2003): *Women Seafarers: Global Employment Policies and Practices* (Genève, OIT).
- Bennett, J. B.; Lehman, W. E. (1999): «The relationship between problem co-workers and quality work practices: A case study of exposure to sexual harassment, substance abuse, violence and job stress», dans *Work & Stress*, vol. 13, n° 4, pp. 299-311.
- Bentley, T.; Catley, B.; Cooper-Thomas, H.; Gardner, D.; O'Driscoll, M.; Trenberth, L. (2009): *Understanding Stress and Bullying in New Zealand Workplaces*, Final report to OH&S Steering Committee (Nouvelle-Zélande, université Massey), disponible ici: <https://www.massey.ac.nz/massey/fms/Massey%20News/2010/04/docs/Bentley-et-al-report.pdf>.
- Berlin, A.; Zamparutti, T.; Tull, K.; Hernandez, G.; Graveling, R. (2011): *Occupational health and safety risks for the most vulnerable workers*, Parlement européen (Bruxelles).
- Berlingieri, A. (2015): «Workplace bullying: exploring an emerging framework», dans *Work, employment and society*, vol. 29(2), pp. 342-344.
- Beugre, C.; Acar, W.; Braun, W. (2006): «Transformational leadership in organizations: An environment-induced model», dans *International Journal of Manpower*, vol. 27, pp. 52-62.
- BNQ-Groupe CSA (2013): *Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail — Prévention, promotion et lignes directrices pour une mise en œuvre par étapes*. Norme nationale du Canada. CAN/CSA-Z1003-13/BNQ 9700-803/2013, disponible ici: <https://carleton.ca/healthy-workplace/wp-content/uploads/National-Standard-CAS-Z1003.pdf>
- Branch, S.; Ramsay, S.; Barker, M. (2007): «Managers in the firing line: Contributing factors to workplace bullying by staff: an interview study», dans *Journal of Management & Organization*, vol. 13(03), pp. 264-273.
- ----- (2008): «The bullied boss: A conceptual exploration of upwards bullying», dans A. Glendon, B.M. Thompson, B. Myers (dir. de publication): *Advances in Organizational Psychology* (Australie), pp. 93-107.
- ----- (2012): «Workplace Bullying, Mobbing and General Harassment: A Review», dans *International Journal of Management Reviews*, 15(3), pp. 280-299.
- Brunet, S. (2013): «La prévention des risques psychosociaux», dans *Journal officiel de la République française*, mai 2013, disponible ici: <https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/Rapport-CESE-F-Prevention-Risques-Psychosociaux-EN.pdf>.
- Bureau de conseil sur la violence au travail (OAVL) et ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité sociale: *Présidence de la Nation (MTESS) (2014). Manual sobre violencia laboral para organizaciones sindicales* (Argentine).

- Butler, D. A. (2006): «Psychiatric injury in the workplace: Directions for cases involving stress or bullying», dans *Torts Law Journal*, 14(2), pp. 124-134.
- Callender Knefel, A. M.; Bryant, C. D. (2004): «Workplace as combat zone: reconceptualizing occupational and organizational violence», dans *Deviant Behavior*, 25, pp. 579, 582.
- Campbell, C. (2014): *Ethical Decision -Making and Zero Tolerance: Meeting needs of the Patient and Healthcare Provider*, présenté lors de la quatrième conférence internationale sur la violence dans le secteur de la santé (ResearchGate).
- Carta, E.; Frenzel, H.; Maillart, I.; Weber, T.; Wukovits, N. (2015): *Study on the implementation of the autonomous framework agreement on harassment and violence at work* (Bruxelles, Commission européenne).
- ----- *et al.* (2013): «Workplace bullying in the UK NHS: a questionnaire and interview study on prevalence, impact and barriers to reporting», dans *BMJ Open*, vol. 3, pp. 1-12.
- Cassidy, W.; Jackson, M.; Faucher, C. (2016): «Gender Differences and Cyberbullying Towards Faculty Members in Higher Education» dans R. Navarro, S. Yubero et E. Larranaga (dir. de publication): *Cyberbullying Across the Globe: Gender, Family, and Mental Health* (Suisse, Springer), pp. 79-98.
- Cassitto, M. G.; Fattorini, E.; Gilioli, R.; Rengo, C. (2003): *Raising awareness of psychological harassment at work*. Protecting Workers' Health Series No. 4 (OMS, Genève).
- Cemaloğlu, N. (2011): «Primary principals' leadership styles, school organizational health and workplace bullying», dans *Journal of Educational Administration*, vol. 49, pp. 495-512.
- Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) (2016): *Prévention de la violence en milieu de travail*.
- Chan-Mok, J.; Caponecchia, C.; Winder, C. (2014): «The concept of workplace bullying: Implications from Australian workplace health and safety law», dans *Psychiatry, Psychology and Law*, 21(3), pp. 442- 456
- Chappell, D.; Di Martino, V. (2006): *Violence at Work*. Troisième édition (Genève, OIT),
- Charlesworth, S.; McDonald, P. (2019): *Academic Evidence on the Causes, Manifestations and Responses to Workplace Sexual Harassment: Initial Submission to the Australian Human Rights Commission's National Inquiry into Sexual Harassment in Australian Workplaces* (janvier 2019), disponible ici: <https://www.humanrights.gov.au/sites/default/files/Submission%20170%20-%20Prof%20P%20McDonald%20and%20Prof%20S%20Charlesworth.pdf>
- Chirico, F.; Heponiemi, T.; Pavlova, M.; Zaffina, S.; Magnavita, N. (2019): «Psychosocial Risk Prevention in a Global Occupational Health Perspective. A Descriptive Analysis», dans *International Journal of Environmental Research and Public Health*, vol. 16, pp. 2470-2484, juillet 2019.
- Chrisafis, A. «Workplace bullying trial that shocked France draws to a close, dans *The Guardian* (Guardian News and Media), 8 juillet 2019, disponible ici: www.theguardian.com/world/2019/jul/08/france-telecom-workplace-bullying-trial-draws-to-close.
- Commission européenne (CE). 2015. *Study on the implementation of the autonomous framework agreement on harassment and violence at work: Final report* (Luxembourg), disponible ici: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/09cef40c-0954-11e7-8a35-01aa75ed71a1>.
- Confederation of British Industry (CBI) (2018): *Tackling Sexual Harassment in the Workplace. CBI evidence to the Women & Equalities Select Committee*, disponible ici: https://www.cbi.org.uk/media/2227/cbi-evidence-on-tackling-sexual-harassment-at-work_final.pdf
- Confédération syndicale internationale (CSI) (2008): *Stopping sexual harassment at work: A trade union guide* (Bruxelles).
- ----- (2016): *Campagne pour les droits des femmes au travail: Rapport d'évaluation globale*, disponible ici: https://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/lrw_campaign_-_global_evaluation_report.pdf
- Cortina, L. M.; Magley, V. J. (2003): «Raising voice, risking retaliation: Events following interpersonal mistreatment in the workplace», dans *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 8(4), p. 247.
- -----; Berdahl, J. L. (2008): «Sexual harassment in organizations: A decade of research in review», dans J. Barling et C.L. Cooper (dir. de publication): *The SAGE Handbook of Organizational Behavior: Volume I - Micro Approaches* (Royaume-Uni).
- ----- *Written Testimony of Lilia M. Cortina in Workplace Harassment: Examining the Scope of the Problem and Potential Solutions*, Réunion du groupe spécial restreint de la Commission pour l'égalité des chances en matière d'emploi (EEOC) pour l'étude du harcèlement sur le lieu de travail (15 juin 2015), disponible ici: https://www.eeoc.gov/eeoc/task_force/harassment/testimony_cortina.cfm.
- Cox, T.; Griffiths, A. (1995): «The assessment of psychological hazards at work», dans M. Shabracq et al. (dir. de publication): *The Handbook of Work and Health Psychology* (Wiley and Sons).
- ----- (2005): «The nature and measurement of work-related stress: theory and practice», dans J.R. Wilson & N. Corlett (dir. de publication): *Evaluation of Human Work* (3^e édition) (Londres, CRS Press).
- Cunniff, L.; Mostert, K. (2012): «Prevalence of workplace bullying of South African employees», dans *SA Journal of Human Resource Management*, 10(3).
- D'Cruz, P.; Noronha, E. (2009): «Ambivalence: Employee responses to depersonalized bullying at work», dans *Economic and Industrial Democracy*, vol. 36 (1), pp. 123-145.
- D'Souza, N.; Forsyth, D.; Tappin, D.; Bevan, C. (2017): *Workplace cyberbullying in New Zealand nursing, A report for participants and professional bodies*.
- De Stefano, V.; Durri, I.; Stylogiannis, H.; Wouters, M. A paraître. «System needs update»: *Upgrading protection against cyberbullying and ICT-enabled violence and harassment in the world of work*.
- Dialogue social européen (2007): *Accord-cadre sur la violence et le harcèlement au travail* (Bruxelles).
- Di Martino, V.; Hoel, H.; Cooper, C. L. (2003): *Preventing violence and harassment in the workplace* (Office des publications officielles des communautés européennes, 2003)
- Diekmann, K. A.; Walker, S. D. S.; Galinsky, A. D.; Tenbrunsel, A. E. (2013): «Double Victimization in the Workplace: Why Observers Condemn Passive Victims of Sexual Harassment», dans *Organization Science*, 24(2), pp. 614-628.
- Dredge, R.; Gleeson, J.; De La Piedad, Garcia, X. (2014) : «Cyberbullying in social networking sites: An adolescent victim's perspective», dans *Computers in Human Behavior*, vol. 36, pp. 13-20.

- Drew, R.; Sanderson, R.; Griffiths, G. (2019): «New National Employment Standards entitlement to family and domestic violence leave» Australia. Holding Redlich, [Workplace Relations and Safety, 14 janvier 2019](#).
- Duffy, M.; Yamada D. (2018): *Workplace Bullying and Mobbing in the United States* (ABC-CLIO, 2018).
- Duffy, M. K.; Ganster, D. C.; Pagon, M. (2002): «Social undermining in the workplace», dans *Academy of Management Journal*, 45, pp. 331-351.
- Durling, R. (2010): *Anti-Bullying Legislation: BC Human Rights Coalition, Canada*, document soumis au CLE, novembre 2010, p. 2.
- Einarsen, S. (1999): «The nature and causes of bullying at work», dans *International Journal of Manpower* 20 (1:2), p. 17.
- -----; Mikkelsen, E. G. (2010): *Bullying and emotional abuse in the workplace: international perspectives in research and practice* (Boca Raton, Floride, CRC Press).
- -----; Hoel, H.; Zapf, D.; Cooper, C. I. (2015): «The concept of bullying and harassment at work: the European tradition», dans Einarsen, S.; Hoel H.; Zapf, D.; Cooper, C. L. (dir. de publication): *Bullying and harassment in the workplace: developments in theory, research, and practice* (CRC Press, 2^e édition).
- Elliott, R. H.; Jarrett, D. T. (1994): «Violence in the workplace: the role of human resource management», dans *Public Personnel Management*, vol. 23(2), p. 287.
- Eurofound (2015): *Violence and harassment in European workplaces: Causes, impacts and policies* (Dublin, Irlande), disponible ici: <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2015/violence-and-harassment-in-european-workplaces-extent-impacts-and-policies>.
- Eurofound et Organisation internationale du Travail (2019): *Working conditions in a global perspective*, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg, et Organisation internationale du Travail, Genève.
- Evesson, J. et al. (2015): *Seeking better solutions: tackling bullying and ill-treatment in Britain's workplaces* (ACAS 2015).
- Fair Work Commission (2019): *Fair Work Commission Annual Report 2018-2019* (Australie), p. 21.
- Fédération internationale des ouvriers du transport (ITF) (2015): *Women Seafarers' Health and Welfare Survey* (Londres).
- Fédération internationale des ouvriers du transport (ITF) (non daté): *It's part of a job but it shouldn't be - No to work-related violence* (Londres).
- ----- (non daté): *ITF Action Guide on Violence Against Women* (Londres).
- Figueiredo, M. D. C.; Suleman, F.; Botelho, M. D. C. (2016): «Workplace Abuse and Harassment: The Vulnerability of Informal and Migrant Domestic Workers in Portugal», dans *Social Policy and Society*, 17(1), pp. 65-85.
- Finland University (2020): *KiVa antibullying programme*, disponible ici: <https://www.finlanduniversity.com/education-services/kiVa-antibullying-programme> (consulté le 24 janvier 2020).
- Fondation internationale pour les systèmes électoraux et Institute for Women's Policy Research (2010): *The Status of Women in the Middle East and North Africa (SWMENA) Project. Focus on Lebanon: Women's freedom of movement and freedom from harassment and violence* (Washington, DC).
- Forastieri, V. (dir. de publication) (2012): *SOLVE: Intégrer la promotion de la santé dans les politiques de sécurité et santé au travail*, 2^e édition (Genève, OIT).
- Forssell, R. (2016): «Exploring cyberbullying and face-to-face bullying in working life - prevalence, targets and expressions», dans *Computers in Human Behavior*, vol. 58, pp. 454-460.
- Fox, S.; Cowan, R. L. (2015): «Revision of the workplace bullying checklist: the importance of human resource management's role in defining and addressing workplace bullying», dans *Human Resource Management Journal*, vol. 25 (1), pp. 116-130.
- Fox, S.; Spector, P.; Miles, D. (2001): «Counterproductive Work Behavior (CWB) in Response to Job Stressors and Organizational Justice: Some Mediator and Moderator Tests for Autonomy and Emotions», dans *Journal of Vocational Behaviour*, 59, pp. 291-292.
- Frank, E.; Carrera, J. S.; Stratton, T. et al. (2006): «Experiences of belittlement and harassment and their correlates among medical students in the United States: longitudinal survey», dans *British Medical Journal*, vol. 333, p. 682.
- Friis, K.; Pihl-Thingvad, J.; Larsen, F. B.; Christiansen, J.; Lasgaard, M. (2018): «Long-term adverse health outcomes of physical workplace violence: a 7-year population-based follow-up study», dans *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 28(1), pp. 101-109.
- Garcia-Rivera, B. et al. (2014): «The hidden face of mobbing behaviour: Survey application of the Cisneros inventory in a maquila facility in Mexico», dans *Contaduría y Administración*, vol. 59, pp. 175-193.
- Gardner, D. (2016): «Predictors of Workplace Bullying and Cyber-Bullying in New Zealand», dans *International Journal of Environmental Research and Public Health*, vol. 13, n° 5, pp. 1-14.
- Giga S. I.; Hoel, H.; Lewis D. (2008): *The costs of workplace bullying* (Institut des sciences et des technologies de l'Université de Manchester, Royaume-Uni).
- Griffin, R. W.; O'Leary-Kelly, A.; Collins, J. M. (1998): *Dysfunctional Behavior in Organizations: Non-Violent Dysfunctional Behaviour* (Royaume-Uni).
- Goffman, E. (1956): *La mise en scène de la vie quotidienne* (Les Editions de Minuit, 1973).
- González, C.; Pincheira, P.; Moyano E. (2010): «Análisis de fiabilidad y estructura factorial del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo IVApTPAND0», dans E. Moyano (dir. de publication): *Calidad de vida y psicología en el Bicentenario de Chile* (Santiago, Marmos), pp. 507-537.
- Gouvernement australien, Commission du service public et Comcare (2013): *As One: Working Together: Promoting mental health and wellbeing at work*, disponible ici: <https://www.apsc.gov.au/sites/default/files/working-together-mental-health-wellbeing-accessible.pdf>.
- Hamberger, J.; Dean, L. (2018): *The prevention and resolution of anti-bullying applications*, présenté lors de la conférence Industrial Relations Society of New South Wales, Sydney (Australie), 21 février 2018.
- Hanley, G. M.; O'Rourke, A. (2016): «The race without a finishing line: legislative means for confronting bullying in the Australian workplace», dans *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 54, pp. 352-368.
- Harlos, K. P.; Pinder, C. (1999): «Patterns of organizational injustice: A taxonomy of what employees regard as unjust», dans J. Wagner (dir. de publication): *Advances in qualitative organizational research*, vol. 2., pp. 97-125 (Etats-Unis).

- Haspels, N.; Kasim, Z. M.; Thomas, C.; McCann, D. (2001): *Action against Sexual Harassment at Work in Asia and the Pacific*. (Bangkok, Bureau international du travail, Bureau régional de l'OIT à Bangkok et équipe consultative multidisciplinaire pour l'Asie de l'Est).
- Hauge, L. J.; Skogstad, A.; Einarsen, S. (2007): «Relationship between stressful work environments and bullying: Results of a large representative study», dans *Work & Stress*, 21(3), pp. 220-242.
- Haut-commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme (HCDR). *Good governance and human rights*, disponible ici: <https://www.ohchr.org/EN/Issues/Development/GoodGovernance/Pages/GoodGovernanceIndex.aspx> (consulté le 20 décembre 2019).
- Health and Safety Executive (HSE) (1996): *Violence at work. A guide for employers* (HSE, Royaume-Uni).
- Herbert Smith Freehills LLP (2019a). *Japan: Anti-power harassment law passed*, disponible ici: <https://www.shrm.org/resourcesandtools/legal-and-compliance/employment-law/pages/global-japan-anti-power-harassment-law-passed.aspx>
- Herbert Smith Freehills LLP (2019b). *South Korea: changes to work place bullying & harassment legislation.*, disponible ici: <https://www.lexology.com/library/detail.aspx?g=dfc4ceff-b824-4666-8ccf-da15071f7e75>
- Hesketh, K. L.; Duncan, S. M.; Estabrooks, C. A.; Reimer, M. A.; Giovannetti, P.; Hyndman, K.; Acorn, S. (2003): «Workplace violence in Alberta and British Columbia hospitals», dans *Health Policy*, 63, pp. 311-321.
- Hillis, K. (2013): *Bullying in Law Enforcement: End the Silence*, document présenté lors de la session XLII de la School of Law Enforcement Supervision, organisée au Criminal Justice Institute, University of Arkansas System.
- Hoel H.; Cooper C. (2000): *Destructive conflict and bullying at work*. Royaume-Uni, Manchester: UMIST. Disponible ici: <http://www.bollettinoadapt.it/old/files/document/19764Destructiveconfl.pdf>
- -----; Sparks, K.; Cooper C. L. (2001): *The cost of violence/ stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment*, rapport commandé par l'Organisation internationale du Travail (Genève).
- -----; Sheehan, M. J.; Cooper, C. L.; Einarsen, S. (2011): «Organisational Effects of Workplace Bullying» dans S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf et C. L. Cooper (dir. de publication): *Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in Theory, Research, and Practice* (CRC Press 2^e édition, 2011), pp. 137-139.
- Høgh, A.; Hansen, A.M.; Mikkelsen, E.G. ; Persson, R. (2012): «Exposure to negative acts at work, psychological stress reactions and physiological stress response», dans *Journal of Psychosomatic Research*, vol. 73, pp. 47-52.
- Housman, M.; Minor, D. (2015): *Toxic Workers*, Harvard Business School Working Paper 16-057, p. 22, disponible ici: https://www.hbs.edu/faculty/Publication%20Files/16-057_d45c0b4f-fa19-49de-8f1b-4b12fe054fea.pdf
- Hsiao, P. (2015): «Power harassment: the tort of workplace bullying in Japan», dans *UCLA Pacific Basin Law Journal*, vol. 22(2), pp. 181-201.
- Human Rights Watch (2018) : *Mettre fin à la violence et au harcèlement au travail: Plaidoyer pour l'adoption de normes mondiales* (New York, New York).
- Hutchinson, M. (2009): «Restorative approaches to workplace bullying. Educating nurses towards shared responsibility», dans *Contemporary Nurse*, vol. 32, numéro 1-2, pp. 147-155.
- Hutchinson, M.; Jackson, D. (2015): «The construction and legitimization of workplace bullying in the public sector: insight into power dynamics and organizational failures in health and social care», dans *Nursing Inquiry*, vol. 22(1), pp. 13-14.
- Hutchinson, M.; Wilkers, L.; Vickers, M. H.; Jackson, D. (2005): «I'm Gonna Do What I Wanna Do! Organizational Change as Legitimized Vehicle for Bullies», dans *Health Care Management Review*, pp. 331-332.
- Illing, J.; Thompson, N.; Crampton, P.; Rothwell, C.; Kehoe, A.; Carter, M. (2016): *Workplace bullying: measurements and metrics to use in the NHS.*, Final Report for NHS Employers (NHS Employers).
- Jacobs, S.; Olaiya, M. M. (2015): «Sexual harassment in an east African agribusiness supply chain», dans *The Economic and Labour Relations Review*, vol. 26 (3), pp. 393-401.
- Japan Institute for Labour Policy and Training (JILPT) (2013): *Workplace Bullying and Harassment*. Séminaire 2013 du JILPT sur le harcèlement moral et le harcèlement au travail. Rapport du JILPT n° 12/2013 (Tokyo, JILPT).
- Jasarevic, T. 2019 (19 avril). *Maladie à virus Ebola: un intervenant de l'OMS tué lors d'une attaque à l'hôpital de Butembo*. OMS. Disponible ici: <https://www.who.int/news-room/detail/19-04-2019-who-ebola-responder-killed-in-attack-on-the-butembo-hospital>
- de Jong, T. *et al.* (2014): *Current and emerging issues in the healthcare sector, including home and community care*, rapport de l'Observatoire européen des risques (Luxembourg, Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA)).
- Johnson, G. J.; Johnson, W. R. (1997): «Perceived overqualification, emotional support, and health», dans *Journal of Applied Social Psychology*, vol. 27(21), 1906-1918.
- Keashly, L. (2001): «Interpersonal and Systemic Aspects of Emotional Abuse at Work: The Target's Perspective», dans *Violence and Victims*, vol. 16(3), p. 233.
- -----; Neuman, J. (2010): «Faculty experiences with bullying in higher education – Causes, consequences and management», dans *Administrative Theory and Praxis*, vol. 31, n° 1.
- Kim, Y. S.; Leventhal, B. (2008): «Bullying and suicide. A review», dans *International Journal of Adolescent Mental Health*. 20(2), pp. 133-54.
- Klepfisz, G.; Daffern, M.; Day, A. (2017): «Understanding protective factors for violent reoffending in adults», vol. 32 *Aggression and Violent Behavior*, p. 80.
- Klomek, A. B.; Sourander, A.; Kumpulainen, K.; Piha, J.; Tamminen, T.; Moilanen, I. *et al.* (2008): «Childhood bullying as a risk for later depression and suicidal ideation among Finnish males», dans *Journal of Affective Disorders*, 109, 47-55.
- Kopecký, K.; Szotkowski, R. (2017): «Specifics of Cyberbullying of Teachers in Czech Schools – A National Research», dans *Informatics in Education*, vol. 16, n° 1, pp. 103-119.
- Kortum, E.; Cox, T.; Leka, S. (2011): «Perceptions of Psychosocial Hazards, Work-related Stress and Workplace Priority Risks in Developing Countries», dans *Journal of Occupational Health*, 53(2), pp. 144-155.
- Lamontagne, A. D.; Smith, P. M.; Louie, A. M.; Quinlan, M.; Shoveller, J.; Ostry, A. S. (2009): «Unwanted sexual advances at work: variations by employment arrangement in a sample of working Australians?», dans *Australian and New Zealand Journal of Public Health*, 33(2), 173-179.

- Lander and Rogers (2019): *Should NDAs be restricted in sexual harassment cases?*, première publication sur HRM Online le 8 août 2019, disponible ici: <https://www.landars.com.au/insights/publications/workplace-relations-and-safety/should-ndas-be-restricted-in-sexual-harassment-cases/>.
- Leach, L. S.; Poyser, C.; Butterworth, P. (2017): «Workplace bullying and the association with suicidal ideation/thoughts and behaviour: a systematic review», dans *Occupational and Environmental Medicine*, vol. 74(1), pp. 72-79.
- Leenaars, A.; Lund D. A. (2010): *Suicide and Homicide – Suicide Among Police* (Etats-Unis).
- Leka, S.; Cox, T. (2008): *PRIMA-EF: cadre européen pour la prise en charge des risques psychosociaux: directive pour les employeurs et les représentants des travailleurs* (Genève, OMS).
- Leka, S.; Jain, A. (2010): *Health Impact of Psychosocial Hazards at Work: An Overview* (Genève, OMS).
- Lerouge, L. (2010): «Moral Harassment in the Workplace: French Law and European Perspectives», dans *Comparative Labor Law and Policy Journal*, vol. 32, pp. 109-152.
- ----- (2013): *Moral harassment in the French Law*, présenté lors du Forum international sur le travail du JILPT consacré au harcèlement moral (*bullying*) et au harcèlement au travail, Tokyo, 28 février 2013, disponible ici: https://www.jil.go.jp/event/ro_forum/20130228/resume/france.pdf
- ----- (2017). *Draft psychological risks* (document provisoire, OIT), pp. 4-5.
- Lewis, D.; Sheehan, M. (2003): «Introduction. Workplace bullying: Theoretical and practical approaches to a management challenge», dans *International Journal of Management & Decision Making*, vol. 4(1), pp. 1-10.
- Leymann, H. (1990): «Mobbing and psychological terror at workplaces», dans *Violence and Victims*, vol. 5, pp. 119-126.
- ----- (1996): «The content and development of mobbing at work», dans *European Journal of Work and Organizational Psychology*, vol. 5(2), pp. 165-184.
- Li, P.; Xing, K.; Qiao, H.; Fang, H.; Ma, H.; Jiao, M.; Hao, Y.; Li, Y.; Liang, L.; Gao, L.; Kang, Z.; Cui, Z.; Sun, H.; Wu, Q.; Liu, M. (2018): «Psychological violence against general practitioners and nurses in Chinese township hospitals: incidence and implications», dans *Health and Quality of Life Outcomes*, vol. 16 (117).
- Liefoghe, A. P.; Mac Davey, K. (2001): «Accounts of workplace bullying: The role of the organization», dans *European Journal of Work and Organizational Psychology*, vol. 10(4), pp. 375-377.
- Lin, X.; Babbitt, L.; Brown, D. (2014): *Sexual Harassment in the Workplace: How does it Affect Firm Performance and Profits?*, Better Work Discussion Paper Series, n° 16 (Genève, OIT).
- Lippel, K. (2016): *Addressing Occupational Violence: An overview of conceptual and policy considerations viewed through a gender lens* (document de travail n° 5, OIT, 2016).
- -----; Sikka, A. (2010): «Access to workers' compensation benefits and other legal protections for work-related mental health problems: a Canadian overview», dans *Canadian Journal of Public Health*, vol. 101, mars-avril, suppl. 1: S16-2.
- Lutgen-Sandvik, P.; Tracy, S. J.; Alberts, J. K. (2007): «Burned by Bullying in the American Workplace: Prevalence, Perception, Degree and Impact», dans *Journal of Management Studies*, vol. 44 (6), pp. 837-862.
- Matulewicz, K. (2015): «Law and the Construction of Institutionalized Sexual Harassment in Restaurants», dans *Canadian Journal of Law and Society*, vol. 30, pp. 401-419.
- Mayhew, C. (2000): *Preventing Violence Within Organisations: A Practical Handbook*, Australian Institute of Criminology Research and Public Policy Series No. 29 (Australie), disponible ici: <https://aic.gov.au/publications/rpp/rpp29>.
- Mayhew, C.; McCarthy, P.; Chappell, D.; Quinlan, M.; Barker, M.; Sheehan, M. (2004): «Measuring the Extent of Impact from Occupational Violence and Bullying on Traumatized Workers», dans *Employee Responsibilities and Rights Journal*, vol. 16(3), pp. 117-130.
- McCann, D. (2005): *Sexual harassment at work: National and international responses*, Conditions of Work and Employment Series No. 2 (Genève, OIT).
- McCarthy, P.; Mayhew, C. (2004): *Safeguarding the Organization against Violence and Bullying: An International Perspective* (Australie).
- McPhaul, K. M.; London, M.; Lipscomb, J. A. (2013): «A framework for translating workplace violence intervention research into evidence-based programs», dans *Online Journal of Issues in Nursing*, vol. 18(1).
- Meares, M. M.; Oetzel, J. G.; Torres, A.; Derkacs, D.; Ginossar, T. (2004): «Employee Mistreatment and Muted Voices in the Culturally Diverse Workplace», dans *Journal of Applied Communication Research*, vol. 32, pp. 4-27.
- Menjivar, C. (2011): *Enduring Violence: Ladina Women's Lives in Guatemala*. America (Berkeley, CA: University of California Press), p. 266.
- Milczarek, J. (2010): *Workplace violence and harassment: A European picture*, rapport de l'Observatoire européen des risques: Luxembourg (Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA), disponible ici: <https://osha.europa.eu/en/publications/workplace-violence-and-harassment-european-picture>.
- Ministère de la Main-d'œuvre, Singapour (2015): *Tripartite Advisory on Managing Workplace Harassment*. 15 décembre, disponible ici: <https://www.mom.gov.sg/newsroom/press-releases/2015/1223-tripartite-advisory-on-managing-workplace-harassment> (consulté le 24 janvier 2020).
- Ministère de la Main-d'œuvre de Singapour; Congrès national des syndicats (NTUC); Fédération nationale des employeurs de Singapour (SNEF) (2015): *Tripartite Advisory on Managing Workplace Harassment* (gouvernement de Singapour).
- Ministère du Travail, des Migrations et de la Sécurité sociale, Espagne (MTMSS); Secrétaire d'Etat au Travail, aux Migrations et à la Sécurité sociale; Inspection du travail et de la sécurité sociale (2018): *Informe anual de la Inspeccion de Trabajo y Seguridad Social 2017* (Madrid), disponible ici: http://www.mitramiss.gob.es/itss/ITSS/ITSS_Descargas/Que-hacemos/Memorias/Memoria_2017_.pdf.
- Monks, C. P.; Smith, P. K.; Naylor, P.; Barter, C.; Ireland, J. L.; Coyne, I. (2009): «Bullying in different contexts: Commonalities, differences and the role of theory», dans *Aggression and Violent Behaviour*, vol. 14 (2), pp. 146-152.
- Moon, B. et al. (2015): «Violence against teachers in South Korea: negative consequences and factors leading to emotional distress», dans *Violence and Victims*, vol. 30, pp. 279-292.
- Naito, S. (2013): «Workplace Bullying in Japan», dans *JILPT Report: Workplace Bullying and Harassment*, n° 12;123, disponible ici: <https://www.jil.go.jp/english/reports/documents/jilpt-reports/no.12.pdf>

- National Health Service (2006): *NHS Employers. Bullying and harassment guidance* (Royaume-Uni), disponible ici: <http://www.nhsemployers.org/Aboutus/Publications/Pages/BullyingAndHarassment.aspx>.
- Neall, A. M.; Tuckey, M. R. (2014): «A methodological review of research on the antecedents and consequences of workplace harassment», dans *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, vol. 87, pp. 225-257.
- Neuman, J. H.; Baron, R. A. (2005): «Aggression in the workplace: A social-psychological perspective», dans S. Fox et P. Spector (dir. de publication): *Counterproductive work behaviors* (Etats-Unis, American Psychological Association), pp. 13-40.
- Newey, S. 2019 (23 avril). Ebola doctor killed as violence hampers response to outbreak in DRC. The Telegraph. Disponible ici: <https://www.telegraph.co.uk/global-health/science-and-disease/ebola-doctor-killed-violence-hampers-response-outbreak-drc/>
- Newman, C. J. et al. (2011) : «Workplace violence and gender discrimination in Rwanda's health workforce: Increasing safety and gender equality», dans *Human Resources for Health*, vol. 9.
- Nielsen, M. B.; Einarsen S. (2012): «Outcomes of exposure to workplace bullying: A meta-analytic review», dans *Work and Stress*, vol. 26(4), pp. 310-13.
- Nielsen, M. B.; Indregard, A. M.; Overland, S. (2016): «Workplace bullying and sickness absence: a systematic review and meta-analysis of the research literature», dans *Scandinavian Journal of Work Environment and Health*, vol. 42(5), pp. 359-370.
- Occupational Safety and Health Administration (OSHA) (2016): *Guidelines for preventing workplace violence for healthcare and social service workers*, Département du Travail des Etats-Unis (O6R e. vol. 3148).
- Ogonnaya, G. U.; Ukegbu, A. U.; Aguwa, E. N.; Emma-Ukaegbu U. (2012): «A study on workplace violence against health workers in a Nigerian tertiary hospital», dans *Nigerian Medical Journal*, avril-juin 2012;21(2):174-9.
- Olivieto, P. (2018): «Chacina de Unai: Justiça anula julgamento que condenou Antério Mânica», dans *Correio Braziliense*, disponible ici: <https://www.correio braziliense.com.br/app/noticia/brasil/2018/11/19/interna-brasil.720325/chacina-em-unai-justica-anula-julgamento-que-condenou-anterio-manica.shtml>
- Omari, M.; Paull, M. (2013): «Shut up and bill': workplace bullying challenges for the legal profession», dans *International Journal of the Legal Profession*, vol. 20(2), pp. 141-146.
- Ontario (9 janvier 2018) : *Code de pratique sur le harcèlement au travail*, disponible ici: <https://www.ontario.ca/page/code-practice-address-workplace-harassment> (consulté le 24 janvier 2020).
- Organisation internationale du Travail (OIT) (2001): *Principes directeurs concernant les systèmes de gestion de la sécurité et de la santé au travail, ILO-OSH 2001* (Genève).
- ----- (2004): *Recueil de directives pratiques sur la violence au travail dans le secteur des services et mesures visant à combattre ce phénomène* (Genève)
- ----- (2011): *Système de gestion de la SST: un outil pour une amélioration continue*, Journée mondiale de la sécurité et de la santé au travail (Genève)
- ----- (2012): *Action-oriented research on gender equality and the working and living conditions of garment factory workers in Cambodia*, disponible ici: http://ilo.org/wcmsp5/groups/public/---asia/---ro-bangkok/---sro-bangkok/documents/publication/wcms_204166.pdf
- ----- (2013): *Work-related violence and its integration into existing surveys*, document de séance 7 distribué lors de la 19^e Conférence internationale des statisticiens du travail, Genève, 2-11 octobre 2013.
- ----- (2015): *Conclusions de la Réunion d'experts sur les formes atypiques d'emploi*, Conseil d'administration, 323^e session, Genève (GB.323/POL/3), disponible ici: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_354090.pdf
- ----- (2016a): *Rapport soumis pour discussion à la Réunion d'experts sur la violence contre les femmes et les hommes dans le monde du travail*, 3-6 octobre 2016 (Genève)
- ----- (2016b): *Rapport final: Réunion d'experts sur la violence contre les femmes et les hommes dans le monde du travail*, Genève, 3-6 octobre 2016.
- ----- (2016c): *Stress au travail: un défi collectif*. Genève: Bureau international du Travail.
- ----- (2018a): *Améliorer la sécurité et la santé des jeunes travailleurs*, Journée mondiale de la sécurité et de la santé au travail (Genève).
- ----- (2018b): *Mettre fin à la violence et au harcèlement contre les femmes et les hommes dans le monde du travail*, Rapport V(1), Conférence internationale du Travail, 107^e session (Genève).
- ----- (2019): *Programme et budget pour 2020-21 - Programme de travail et cadre de résultats*, Conseil d'administration, 223^e session, Genève, (GB.337/PFA/1/1).
- -----; Organisation mondiale de la Santé (OMS); Conseil international des infirmières; Internationale des services publics (2002): *Directives générales sur la violence au travail dans le secteur de la santé: Manuel de formation* (Genève).
- Organisation mondiale de la Santé (OMS) (2002) : *Rapport mondial sur la violence et la santé* (Genève).
- ----- (2010a): *Stress at the workplace*, disponible ici: https://www.who.int/occupational_health/topics/stressatwp/en
- ----- (2010b): *Health Impact of Psychosocial Hazards at Work: An Overview* (Genève).
- ----- et OIT. 2018. *Occupational safety and health in public health emergencies: A manual for protecting health workers and responders*. Genève.
- Ozdemir, S. M. (2012): «An Investigation of Violence against Teachers in Turkey», dans *Journal of Instructional Psychology*, vol. 39, p. 51.
- Parker, K. A. (2014): «The Workplace Bully: The Ultimate Silencer», dans *Journal of Organizational Culture, Communication and Conflict*, vol. 18(1), pp. 170-171.
- Parlement européen (2018): *Bullying and sexual harassment at the workplace, in public spaces, and in political life in the Eu* (Bruxelles).
- Pate, J.; Beaumont, P. (2010): «Bullying and harassment: a case of success?», dans *Employee Relations*, vol. 32 (2), pp. 171-173.
- Perrone, S. (1999): *Violence in the workplace* (Canberra, Australian Institute of Criminology Research and Public Policy), disponible ici: <https://aic.gov.au/publications/rpp/rpp22>
- Pillinger, J. (2016): «Psychosocial risks and violence in the world of work: A trade union perspective», dans *Psychosocial risks, stress and violence in the world of work, International Journal of Labour Research* 2016, vol. 8, numéros 1-2 (Genève, OIT).

- Pillinger, J. (2017): *La violence et le harcèlement contre les femmes et les hommes dans le monde du travail: Le point de vue et la réponse des syndicats* (Genève, OIT).
- Pope, R.; Burnes, B. (2013): «A model of organisational dysfunction in the NHS», dans *Journal of Health, Organisation and Management*, 27(6), 676–697.
- Pradhan, S.; Jena L. K. (2018): «Abusive supervision: a framework of developmental solutions to this workplace menace», dans *Development & Learning in Organization. An International Journal*, vol. 32(2), pp. 20-23.
- Privitera, C.; Campbell, M. A. (2009): «Cyberbullying: The New Face of Workplace Bullying?», dans *CyberPsychology & Behavior*, vol. 12, n° 4, pp. 395-400.
- Rasmussen, C. A. et al. (2013): «Threats and physical violence in the workplace: a comparative study of four areas of human service work», dans *Journal of Interpersonal Violence*, vol. 28, pp. 2749–2769.
- Rayner C.; Keashly, L. (2005): «Bullying at work: a perspective from Britain and North America», dans S. Fox et P. Spector (dir. de publication): *Counterproductive work behaviors. Investigations of actors* (American Psychological Association, Washington).
- Reknes, I.; Einarsen, S.; Knardahl, S.; Lau, B. (2013): «The prospective relationship between role stressors and new cases of self-reported workplace bullying», dans *Scandinavian Journal of Psychology*, 55(1), 45–52.
- Rizzo, J. R.; House, R. J.; Lirtzman, S. I. (1970): «Role conflict and ambiguity in complex organizations», dans *Administrative Science Quarterly*, vol. 15, pp. 150-163
- Robbins, M. (2015): *Written Testimony of Michael A. Robbins*, Industry Specific Harassment Issues, Meeting of the Select Task Force on the Study of Harassment in the Workplace (18 septembre 2015), disponible ici: https://www.eeoc.gov/eeoc/task_force/harassment/9-18-15/robbins.cfm.
- Rodríguez-Martínez, P.; Cuenca-Piqueras, C. (2019): «Interactions Between Direct and Structural Violence in Sexual Harassment Against Spanish and Unauthorized Migrant Women», dans *Archives of Sexual Behavior*, vol. 48, pp. 577–588.
- Safe Work Australia (SWA) (2010): *How to determine what is reasonably practicable to meet a health and safety duty*, disponible ici: <https://www.safeworkaustralia.gov.au/resources-publications/guidance-materials>
- ----- (2013): *How to determine what is reasonably practicable to meet a health and safety duty*, disponible ici: <https://www.safeworkaustralia.gov.au/system/files/documents/1702/guide-reasonably-practicable.pdf>
- ----- (2016): *Guide for preventing and responding to workplace bullying*, disponible ici: <https://www.safeworkaustralia.gov.au/system/files/documents/1702/guide-preventing-responding-workplace-bullying.pdf>
- ----- (2019): *Work-related psychological health and safety: A systematic approach to meeting your duties*, disponible ici: <https://www.safeworkaustralia.gov.au/doc/work-related-psychological-health-and-safety-systematic-approach-meeting-your-duties>
- Salin, D. (2003): «Ways of Explaining Workplace Bullying: A Review of Enabling, Motivating and Precipitating Structures and Processes in the Work Environment», dans *Human Relations*, vol. 56 (10), pp. 1213-1232.
- ----- et al. (2014): «I wish I had... Target reflections on responses to workplace mistreatment», dans *Human Relations*, vol. 67(10), pp. 1190.
- Sampson, H.; Ellis, N. (2019): *Seafarers' mental health and wellbeing* (IOSH), disponible ici: <https://www.iosh.com/seafarerswellbeing>.
- Sargeant, M.; Giovannone, M. (2009): *Vulnerable Workers – Health, safety and well-being* (Gower Publishing).
- Schablon, A. et al. (2012): «Frequency and consequences of violence and aggression towards employees in the German healthcare and welfare system: a cross-sectional study», dans *BMJ Open*, vol. 2.
- Sepler, F. (2015): *Written Testimony of Fran Sepler*, Industry Specific Harassment Issues, Réunion du groupe spécial restreint sur l'étude du harcèlement au travail (18 septembre 2015), disponible ici: https://www.eeoc.gov/eeoc/task_force/harassment/9-18-15/sepler.cfm
- Shannon, C. A.; Rospenda, K. M.; Richman, J. A.; Minich, L. M. (2009): «Race, racial discrimination, and the risk of work-related illness, injury, or assault: findings from a national study», dans *Journal of occupational and environmental medicine*, 51(4), 441–448.
- Shelley, D. (2019): «Feds overhaul violence, harassment legislation», dans *Canadian Occupational Health and Safety Newsletter* (23 octobre 2019), disponible ici: <https://www.thesafetymag.com/ca/news/opinion/feds-overhaul-violence-harassment-legislation/190014>.
- Shindondola-Mote, H.; Kalusopa, T. (2011): *The Status of Women in Trade Unions in Africa*, Labour Research and Policy Institute, Ghana Trade Union Congress, 2011.
- Squelch, J.; Guthrie, R. (2010): «The Australian legal framework for workplace bullying», dans *Comparative Labor Law & Policy Journal*, vol. 32(1), pp. 15-54.
- Stewart, A.; Forsyth, A.; Irving, M.; Johnstone, R.; McCrystal, S. (2016): *Creighton & Stewart's Labour Law* (Alexandria, NSW, Australie).
- Stojanova, N. (2014): «The regulation of workplace bullying in Victoria: is legislation required?», dans *Labour & Industry: a Journal of the Social and Economic Relations of Work*, 24(2), 146–160.
- SUSESO (non daté): *Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo SUSESO/ISTAS21*, disponible ici: <https://www.suseso.cl/606/w3-article-19640.html> (consulté le 24 janvier 2020).
- Tepper, B. J. (2000): «Consequences of abusive supervision», dans *Academy of Management Journal*, vol. 43, pp. 178-190.
- Territoire de la capitale australienne (22 avril 2012): *Work Health and Safety (Preventing and Responding to Bullying) Code of Practice 2012 (No 1)*, disponible ici: <https://www.legislation.act.gov.au/DownloadFile/ni/2012-219/current/PDF/2012-219.PDF>
- Tomei, M. (2018): «An ILO expert answers questions about Violence and Harassment at work», dans *World of Work (Special Issue)*, vol. 24.
- Truskinovsky, Y.; Rubin, J.; Brown, D. (2014): *Sexual harassment in garment factories: Firm structure, organizational culture and incentive systems*, *Better Work Discussion Paper No. 14* (Genève, OIT), p. 30.
- Tsuno, K.; Kawachi, I.; Kawakami, N.; Miyashita, K. (2018): «Workplace Bullying and Psychological Distress. A Longitudinal Multilevel Analysis Among Japanese Employees», dans *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, vol. 60, n° 12, décembre 2018.

- Tsuno, K.; Kawakami, N. (2015): «Multifactor leadership styles and new exposure to workplace bullying: a six-month prospective study», dans *Industrial Health* 2015, 53, pp. 139–151.
- Tutty, L. et al. (2005): *School based violence prevention programs: Preventing violence against children and Youth*, édition révisée, (ResearchGate), disponible ici: https://www.researchgate.net/publication/255712416_School_based_violence_prevention_programs_Preventing_violence_against_children_and_Youth_Revised_Ed
- Underhill, E.; Gallagher, C. (2012): «Managing work health and safety: Recent developments and future directions», dans *Asia Pacific Journal of Human Resources*, vol. 50, pp. 227-244.
- UNICEF, OMS and IFRC. 2020. Social Stigma associated with COVID-19, A guide to preventing and addressing social stigma. (Updated in March 2020). Disponible ici: <https://www.who.int/docs/defaultsource/coronavirus/covid19-stigma-guide.pdf>
- UNISON (2013): *Tackling Bullying at Work: A UNISON Guide for Safety Reps*. (Londres, UNISON Communication).
- United Firefighters Union (UFU) of Australia (2019): *Australian Aviation Firefighters: A Better Way*, The United Firefighters Union of Australia (Aviation Branch).
- Université de Sheffield (2012): *Hidden cyberbullying is as common as conventional counterpart in the workplace*, communiqué de presse consulté ici: <https://www.shef.ac.uk/news/nr/cyberbullying-festival-social-sciences-christine-sprigg-carolyn-axtell-sam-farley-1.222243> [5 juillet 2016].
- U.S. Equal Employment Opportunity Commission (EEOC) (2016): *Select Task Force on the Study of Harassment in the Workplace*, rapport (juin 2016), disponible ici: https://www.eeoc.gov/eeoc/task_force/harassment/.
- ---- (non daté): BEST PRACTICES FOR EMPLOYERS AND HUMAN RESOURCES/EEO PROFESSIONALS, disponible ici: <https://www.eeoc.gov/eeoc/initiatives/e-race/bestpractices-employers.cfm>
- Valentim, I. V. L. (2018): «Between Academic Pimping and Moral Harassment in Higher Education: an Autoethnography in a Brazilian Public University», dans *Journal of Academic Ethics*, vol. 16, pp. 151–171.
- van der Plancke, V. (2016): «Psychosocial Risks and Belgian Labour Law: An emphasis on Harassment», dans L. Lerouge (dir. de publication): *Psychosocial Risks in Labour and Social Security Law: A Comparative Legal Approach* (éditions Springer).
- Velázquez, M. (2010): «The Spanish Code of Practice on Work-Related Bullying: Reflections on European Law and its Impact on a National Strategy for Labor Inspectors», dans *Comparative Labor Law and Policy Journal*, vol. 32, p. 185.
- ---- (2016): «Internal Procedures on Work-related Bullying Complaints: Critical Points», dans *Sociology and Anthropology*, vol. 4, pp. 370–373.
- Vézina, M. et al. (2011): *Enquête québécoise sur des conditions de travail, d'emploi et de santé et de sécurité du travail (EQCOTESST)*, Projets spéciaux Etudes et recherches, Résumé n° RR-707 (Montréal, Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail).
- Vierita, A. (2019): Délégué du gouvernement roumain à la Conférence internationale du Travail s'exprimant au nom de l'UE et de ses Etats Membres le 21 juin 2019: *A Global Mandate to End Violence and Harassment in the World of Work: ILO Convention (No.190) and Recommendation (No.206)*.
- Wandera, M. (2019): Délégué du gouvernement ougandais à la Conférence internationale du Travail s'exprimant au nom du groupe Afrique le 21 juin 2019: *A Global Mandate to End Violence and Harassment in the World of Work: ILO Convention (No.190) and Recommendation (No.206)*.
- Way, K. A. (2012): *OHS Body of Knowledge: Psychosocial Hazards: Bullying, Aggression and Violence* (Australie, Safety Institute of Australia (SIA Ltd)).
- Willness, C. R. et al. (2007): «A Meta-Analysis of the Antecedents and Consequences of Workplace Sexual Harassment», dans *Personnel Psychology*, vol. 60:1, p. 127.
- Wressell, J. A.; Rasmussen B.; Driscoll, A. (2018): «Exploring the workplace violence risk profile for remote areas nurses and the impact of organizational culture and risk management strategy», dans *Collegian*, vol. 25, p. 601.
- Wilson, C. M. et al. (2011): «Violence Against Teachers: Prevalence and Consequences», dans *Journal of Interpersonal Violence*, vol. 26, pp. 2353–2371.
- Work Safe Victoria (2018): *STRESSWISE – PREVENTING WORK-RELATED STRESS*, disponible ici: http://www.cmd.act.gov.au/_data/assets/pdf_file/0011/171947/wsactstreetwise.pdf
- Workplace Bullying Institute (2014): *U.S. Workplace Bullying Survey: February 2014*.
- Zapf, D. (2009): «Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work», dans *International Journal of Manpower*, vol. 20(1/2), pp. 70- 72.
- Zweighaft, R. M. (1997): «What's the harm? The legal accommodation of hostile environment sexual harassment», dans *Comparative Labor Law Journal*, vol. 18, pp. 434–482.



Annexes

Annexe I.

Dispositions pertinentes des normes de l'OIT traitant de la sécurité et de la santé au travail

CONVENTION (N° 155) ET RECOMMANDATION (N° 164) SUR LA SÉCURITÉ ET LA SANTÉ DES TRAVAILLEURS, 1981, ET PROTOCOLE DE 2002

L'article 3 e) de la convention n° 155 précise que le terme «santé», en relation avec le travail, inclut les éléments physiques et mentaux affectant la santé directement liés à la sécurité et à l'hygiène du travail. Dans son article 13, la convention appelle à protéger contre des conséquences injustifiées un travailleur qui s'est retiré d'une situation de travail dont il avait un motif raisonnable de penser qu'elle présentait un péril imminent et grave pour sa vie ou sa santé.

Le paragraphe 3 e) de la recommandation n° 164 prévoit que des mesures soient prises en application de la politique nationale en matière de sécurité, de santé des travailleurs et de milieu de travail pour prévenir tout stress physique ou mental préjudiciable à la santé dû aux conditions de travail. Le paragraphe 10 décrit les obligations des employeurs pour s'assurer que l'organisation du travail, en ce qui concerne particulièrement la durée du travail et l'aménagement des pauses, ne porte pas préjudice à la sécurité et à la santé des travailleurs. Il oblige les employeurs à prendre toutes les mesures raisonnables et pratiquement réalisables en vue d'éliminer une fatigue physique ou mentale exagérée.

Le paragraphe e) du préambule du protocole de 2002 élargit clairement la portée de la notion de travail quand il appelle à publier des informations sur les mesures prises concernant les accidents du travail, les cas de maladies professionnelles et les autres atteintes à la santé survenant au cours du travail ou ayant un rapport avec celui-ci. Dans la section Définitions, l'article 1 a) du protocole indique que l'expression «accident du travail» vise tout accident survenu du fait du travail ou à l'occasion du travail et ayant entraîné des lésions mortelles ou non mortelles. L'article 1 c) précise que l'expression «événement dangereux» vise tout événement facilement identifiable selon la définition qu'en donne la législation nationale, qui pourrait être cause de lésions corporelles ou d'atteintes à la santé chez les personnes au travail ou dans le public. L'article 1 d) définit l'expression «accident de trajet», qui vise tout accident ayant entraîné la mort ou des lésions corporelles survenu sur le trajet direct entre le lieu de travail et i) le lieu de résidence principale ou secondaire du travailleur; ii) le lieu où le travailleur prend habituellement ses repas; iii) le lieu où le travailleur reçoit habituellement son salaire.

En vertu du paragraphe 15 (2) de la recommandation n° 164, les employeurs devraient être tenus d'enregistrer les données relatives à la sécurité, à la santé des travailleurs et au milieu de travail, et l'article 16 e) précise que ces données doivent inclure le signalement de tout accident ou atteinte à la santé survenant au cours du travail ou ayant un rapport avec celui-ci.

CONVENTION (N° 161) ET RECOMMANDATION (N° 171) SUR LES SERVICES DE SANTÉ AU TRAVAIL, 1985

La convention n° 161 définit les «services de santé au travail» comme un «service investi de fonctions essentiellement préventives et chargé de conseiller l'employeur, les travailleurs et leurs représentants» dans l'entreprise sur une variété de questions pertinentes, notamment sur 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 sur l'adaptation du travail aux capacités des travailleurs compte tenu de leur état de santé physique et mentale (article 1 a) i-ii).

Clairement, les activités de prévention relèvent de la convention n° 161, de même que la nécessité de procéder à des ajustements raisonnables pour mettre fin à la violence et au harcèlement au travail, ainsi qu'à ses conséquences nocives sur la santé physique et mentale.

En vertu de l'article 3, tout Membre s'engage à instituer progressivement des services de santé au travail adéquats et appropriés [multidisciplinaires et jouissant d'une indépendance professionnelle – (voir les articles 9 et 10)] pour tous les travailleurs, notant tous risques spécifiques à l'entreprise, et là où de tels services ne peuvent être institués immédiatement, à élaborer des plans pour ces services en consultation avec les organisations d'employeurs et de travailleurs les plus représentatives.

L'article 5 dispose que sans préjudice de la responsabilité de chaque employeur à l'égard de la santé et de la sécurité des travailleurs qu'il emploie, et en tenant dûment compte de la nécessité pour les travailleurs de participer en matière de santé et de sécurité au travail, la sécurité et la santé au travail gèrera les risques au travail, notamment: en identifiant et en évaluant les risques d'atteinte à la santé sur les lieux de travail; en surveillant les facteurs du milieu de travail et les pratiques de travail susceptibles d'affecter la santé des travailleurs, et aussi en surveillant la santé des travailleurs en relation avec le travail (...); en donnant des conseils sur la planification et l'organisation du travail, y compris la conception des lieux de travail; en participant à l'élaboration des programmes d'amélioration des pratiques de travail (...); en promouvant l'adaptation du travail aux travailleurs; en collaborant à la diffusion de l'information, à la formation et à l'éducation dans les domaines de la santé au travail (...); en organisant les premiers secours et les soins d'urgence; et en participant à l'analyse des accidents du travail et des maladies professionnelles.

Toutes ces fonctions peuvent être considérées comme pertinentes pour gérer de manière proactive la violence et le harcèlement au travail.

L'article 8 dispose que toutes les parties – employeurs, travailleurs et leurs représentants – doivent coopérer et participer à la mise en œuvre de l'organisation des services de santé au travail et des autres mesures les concernant, sur une base équitable.

L'article 13 dispose que tous les travailleurs doivent être informés des risques pour la santé (ce qui inclurait les risques psychosociaux) inhérents à leur travail. En vertu de l'article 14, les services de santé au travail doivent être informés par l'employeur et les travailleurs de tout facteur connu et de tout facteur suspect du milieu de travail susceptibles d'avoir des effets sur la santé des travailleurs, et l'article 15 impose que les services de santé au travail soient informés des cas de maladie parmi les travailleurs et des absences du travail pour des raisons de santé, afin d'être en mesure d'identifier toute relation qu'il pourrait y avoir entre les causes de cette maladie ou de cette absence et les risques pour la santé qui pourraient se présenter sur les lieux de travail, précisant que le personnel qui fournit des services de santé au travail ne doit pas être requis par les employeurs de vérifier le bien-fondé des raisons de l'absence du travail.

Le paragraphe 5 a) de la recommandation (n° 171) sur les services de santé au travail, 1985, appelle à identifier et évaluer les facteurs du milieu de travail qui peuvent affecter la santé des travailleurs; le paragraphe 5 b) impose d'évaluer les conditions et les facteurs qui peuvent entraîner des risques pour la santé des travailleurs; et le paragraphe 5 e) impose de vérifier les systèmes de contrôle destinés à éliminer ou réduire l'exposition aux risques. Le paragraphe 11 appelle à mener toutes les évaluations nécessaires pour protéger la santé des travailleurs, notamment en évaluant la santé, à des intervalles réguliers, durant tout emploi impliquant une exposition à des risques particuliers pour la santé, et aussi lors de la reprise du travail après une absence prolongée pour raison de santé. Cette dernière disposition a pour objet de déterminer les origines professionnelles éventuelles de l'exposition et de recommander l'action appropriée pour protéger les travailleurs. Le paragraphe 11 (2) précise que des dispositions devraient être prises pour protéger la vie privée des travailleurs et faire en sorte que la surveillance de leur santé ne soit pas utilisée à des fins discriminatoires ou de toute autre manière préjudiciable à leurs intérêts.

En outre, en vertu du paragraphe 37 (1), l'indépendance professionnelle du personnel qui fournit des services en matière de santé au travail devrait être sauvegardée et, selon le paragraphe 38, ce personnel devrait être astreint au secret professionnel en ce qui concerne les données médicales et techniques dont il pourrait avoir connaissance du fait de ses fonctions. Le paragraphe 40 (1) appelle à une approche multidisciplinaire et collaborative de la sécurité et de la santé au travail, associant notamment le service du personnel et les représentants des travailleurs, ainsi que les représentants à la sécurité des travailleurs et le comité de sécurité et d'hygiène, lorsqu'ils existent.

RECOMMANDATION (N° 194) SUR LA LISTE DES MALADIES PROFESSIONNELLES, 2002

La recommandation n° 194 prévoit le réexamen régulier et la mise à jour de la liste des maladies professionnelles contenue dans son annexe par le biais de réunions tripartites d'experts. Cette liste, mise à jour en 2010, englobe maintenant les troubles mentaux et du comportement, notamment l'état de stress post-traumatique (paragraphe 2.4.1) 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 nationale 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 (paragraphe 2.4.2).

CONVENTION (N° 187) ET RECOMMANDATION (N° 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 lésions et maladies professionnelles et les décès imputables au travail par le développement, en consultation avec les organisations d'employeurs et de travailleurs les plus représentatives, d'une politique nationale, d'un système national et d'un programme national. Elle prévoit 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, où le gouvernement, les employeurs et les travailleurs s'emploient activement à assurer un milieu de travail sûr et salubre au moyen d'un système de droits, de responsabilités et d'obligations définis et où le principe de prévention se voit accorder la plus haute priorité» (article 1 d)).

Le programme national doit aussi être largement diffusé et contribuer 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)).

Le paragraphe 1 de la recommandation n° 197 prévoit que la politique nationale élaborée en vertu de l'article 3 de la convention devrait tenir compte de la partie II de la convention (n° 155) sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981, ainsi que des droits, obligations et responsabilités pertinents des travailleurs, des employeurs et des gouvernements figurant dans cette convention.

D'après les paragraphes 3 à 6, en vue de la prévention des lésions et maladies professionnelles et des décès imputables au travail, le système national devrait prévoir des mesures appropriées pour la protection de tous les travailleurs, en particulier les travailleurs dans les secteurs à haut risque ainsi que les travailleurs vulnérables, tels que ceux de l'économie informelle, les travailleurs migrants et les jeunes travailleurs. Dans le cadre de la promotion d'une culture de prévention nationale en matière de sécurité et de santé, les Membres devraient chercher: à accroître la sensibilisation, au niveau du lieu de travail et dans le public, par des campagnes nationales, liées, le cas échéant, aux initiatives sur le lieu de travail et aux initiatives internationales en matière de SST; à promouvoir des mécanismes permettant de dispenser l'éducation et la formation à la sécurité et à la santé au travail, en particulier pour la direction, les cadres, les travailleurs et leurs représentants et les fonctionnaires chargés de la sécurité et de la santé au travail; à introduire les notions et, s'il y a lieu, les compétences en matière de sécurité et de santé au travail dans les programmes d'enseignement et de formation professionnelle; à faciliter l'échange de statistiques et de données sur la sécurité et la santé au travail entre les autorités compétentes, les employeurs, les travailleurs et leurs représentants; à donner des informations et des conseils aux employeurs et aux travailleurs et à promouvoir ou faciliter la coopération entre eux en vue d'éliminer ou de réduire au minimum, dans la mesure où cela est raisonnable et pratiquement réalisable, les dangers et les risques liés au travail; à promouvoir, au niveau du lieu de travail, l'instauration de politiques en matière de sécurité et de santé au travail, la création de comités conjoints de sécurité et de santé et la désignation de représentants des travailleurs en matière de sécurité et de santé au travail, conformément à la législation et à la pratique nationales, ainsi que des systèmes de gestion appropriés.

Annexe II.

Exemples de dispositions juridiques sur la violence et le harcèlement au travail extraites de législations nationales relatives à la SST et au travail

PAYS	LEGISLATION ⁹⁸	PRINCIPALES DISPOSITIONS
AFRIQUE DU SUD	Labour Relations Act, 1995 (n° 66/1995) [Loi sur les relations de travail]	D'après l'annexe 8, section 4)3), l'agression physique de l'employeur, d'un collègue de travail ou d'un client est considérée comme une faute grave (entraînant des sanctions disciplinaires, voire un licenciement).
AUSTRALIE	Fair Work Act 2009 n° 28, 2009 [Loi sur le travail équitable]	La partie 4-6B (section 789) concerne les «travailleurs victimes de harcèlement moral au travail». Elle définit le harcèlement moral (bullying) au travail et autorise le recours à la Commission du travail équitable (FWC) qui peut enjoindre de faire cesser le harcèlement.
BELGIQUE	Loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail (M.B. 18.9.1996)	<p>L'article 32ter définit la violence (chaque situation de fait où un travailleur est menacé ou agressé psychiquement ou physiquement lors de l'exécution du travail), le harcèlement moral (ensemble abusif de plusieurs conduites, externes ou internes à l'entreprise ou l'institution, qui se produisent pendant un certain temps, qui ont pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'un travailleur lors de l'exécution de son travail, de mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant et qui se manifestent notamment par des paroles, des intimidations, des actes, des gestes ou des écrits unilatéraux) et le harcèlement sexuel (tout comportement non désiré verbal, non verbal ou corporel à connotation sexuelle, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant).</p> <p>L'employeur doit mener une évaluation des risques et prendre les mesures préventives nécessaires dans des situations qui peuvent mener à des risques psychosociaux, au stress, à la violence, au harcèlement moral ou sexuel (article 2/32). Les mesures de prévention que l'employeur doit prendre pour prévenir la violence et le harcèlement moral et sexuel au travail sont au minimum: des mesures matérielles et organisationnelles; des mesures spécifiques de protection des travailleurs qui entrent en contact avec des personnes autres que l'employeur et les autres travailleurs (tiers); l'information et la formation des travailleurs; l'information du comité pour la prévention et la protection au travail (article 32quater).</p> <p>En vertu de l'article 2/32, un travailleur victime de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail peut demander une intervention psychosociale informelle à la personne de confiance ou au conseiller en prévention (consistant à rechercher une solution de manière informelle par le biais d'entretiens, d'une intervention auprès d'un tiers ou d'une conciliation) ou une intervention psychosociale formelle au conseiller en prévention (demandant à l'employeur de prendre les mesures collectives et individuelles appropriées suite à l'analyse de la situation de travail spécifique du demandeur et aux propositions de mesures faites par ce conseiller en prévention).</p> <p>En vertu de l'article 32sexies, l'employeur décide si les missions attribuées au conseiller en prévention seront exécutées par le service interne pour la prévention et la protection au travail ou par un service externe. Si ces missions incombent au service interne, un conseiller en prévention spécialisé dans les aspects psychosociaux du travail (dont la violence et le harcèlement au travail) doit être désigné par l'employeur, en consultation avec tous les membres du personnel représentant les travailleurs au sein du comité. Des personnes de confiance peuvent également être désignées. Les personnes qui font partie du personnel de direction ne peuvent pas exercer la fonction de conseiller en prévention ou de personne de confiance.</p> <p>L'employeur ne peut pas mettre fin à la relation de travail des travailleurs, ni prendre une mesure préjudiciable à l'égard de ceux-ci, au motif qu'ils ont introduit une demande d'intervention psychosociale formelle, déposé une plainte, intenté une action en justice ou qu'ils interviennent comme témoins (article 32tredecies).</p> <p>Selon l'article 6, les travailleurs ont le devoir de coopérer avec l'employeur pour préserver leur santé et leur sécurité au travail. Ils doivent notamment participer positivement à la politique de prévention relative à la protection des travailleurs contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail et s'abstenir de tout acte de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail.</p>
	Arrêté royal du 10 avril 2014 relatif à la prévention des risques psychosociaux au travail	<p>Selon l'article 3, l'employeur doit analyser les risques avec la participation des travailleurs en tenant compte des situations qui peuvent mener au stress ou au burn-out occasionnés par le travail ou à un dommage à la santé découlant de conflits liés au travail ou de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail.</p> <p>Selon l'article 5, l'employeur dont les travailleurs entrent en contact avec d'autres personnes sur les lieux de travail lors de l'exécution de leur travail doit prendre en considération cet élément spécifique dans l'analyse des risques. En conséquence, il doit tenir compte des déclarations des travailleurs qui figurent dans le registre de faits de tiers tenu par le conseiller en prévention. Ces déclarations contiennent une description des faits de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail causés par d'autres personnes sur le lieu de travail, dont le travailleur estime avoir été l'objet.</p> <p>Les articles 14 et 15 définissent le contenu des interventions psychosociales informelles et formelles, respectivement.</p>
BOSNIE-HERZEGOVINE	Loi sur le travail de 2015	L'article 9 proscrie tout harcèlement ou harcèlement sexuel, toute violence fondée sur le genre et tout harcèlement systématique des employés au travail ou en relation avec le travail (mobbing) exercé par les employeurs et d'autres personnes qu'ils emploient, y compris à l'égard des demandeurs d'emploi. Il définit le harcèlement, le harcèlement sexuel, la violence fondée sur le genre et le mobbing («une forme spécifique de harcèlement non physique au travail, impliquant des violences psychologiques et des humiliations répétées exercées par une ou plusieurs personnes et visant une autre personne, ayant pour finalité ou pour conséquence de nuire à la réputation, à l'honneur, à la dignité, à l'intégrité, aux conditions de travail ou à la situation professionnelle de cette dernière»).
BOTSWANA	Employment Act (Act 29, 1982), amendé en 2003, Cap 47:01, Part III, Art. 26 [Loi relative à l'emploi]	L'article 26 prévoit qu'un employé peut mettre fin à son contrat sans préavis si (section e), «du fait de son emploi, lui-même ou ses ayants-droits sont immédiatement menacés par un danger – violence ou maladie – qu'il ne s'était pas engagé à accepter en signant son contrat de travail».
BURKINA FASO	Loi n° 028-2008-AN du 13 mai 2008 portant Code du travail	Les articles 6)36) et 37 disposent que l'employeur doit interdire toute forme de violence physique ou morale ou tout autre abus, notamment le harcèlement sexuel.

98 Les textes de loi les plus récents, tels qu'amendés (février 2020), ont été utilisés.

CANADA	Code canadien du travail, L.R.C. 1985	L'article 125(z.16) dispose que les employeurs doivent «prendre les mesures prévues par les règlements pour prévenir et réprimer la violence dans les lieux de travail». L'article 247 concerne le harcèlement sexuel au travail (défini comme «tout comportement, propos, geste ou contact qui, sur le plan sexuel, a) soit est de nature à offenser ou humilier un employé; b) soit peut, pour des motifs raisonnables, être interprété par celui-ci comme subordonnant son emploi ou une possibilité de formation ou d'avancement à des conditions à caractère sexuel»). Tout employé a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement sexuel (article 247.2). L'employeur veille, dans toute la mesure du possible, à ce qu'aucun employé ne fasse l'objet de harcèlement sexuel (article 247.3) et, après consultation des employés ou de leurs représentants, le cas échéant, diffuse une déclaration en matière de harcèlement sexuel (article 247.4).
	Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail (DORS/86-304)	Dans la partie XX, l'article 20.2 définit la violence dans le lieu de travail comme «tout agissement, comportement, menace ou geste d'une personne à l'égard d'un employé à son lieu de travail et qui pourrait vraisemblablement lui causer un dommage, un préjudice ou une maladie». L'article 20.3 dispose que «l'employeur élabore et affiche dans un lieu accessible à tous les employés une politique de prévention de la violence dans le lieu de travail qui fait notamment état de ses obligations, notamment les suivantes: a) offrir un lieu de travail sécuritaire, sain et exempt de violence; b) affecter le temps et les ressources nécessaires à la gestion des facteurs qui contribuent à la violence dans le lieu de travail, notamment l'intimidation, les taquineries et les comportements injurieux ou agressifs, ainsi qu'à la prévention et la répression de la violence dans le lieu de travail; c) communiquer aux employés les renseignements en sa possession au sujet de ces facteurs; d) aider les employés qui ont été exposés à la violence dans le lieu de travail». L'article 20.4 précise que l'«employeur identifie les facteurs contribuant à la violence dans le lieu de travail». L'article 20.5 précise que l'«employeur effectue une évaluation des possibilités de violence dans le lieu de travail, eu égard des facteurs identifiés en application de l'article 20.4».
CHILI	Code du travail (2002)	L'article 2 dispose que les relations de travail doivent toujours être fondées sur un traitement compatible avec la dignité de la personne et juge le harcèlement sexuel et le harcèlement au travail contraires à ce principe. Le harcèlement au travail est défini comme toute conduite qui constitue une agression ou un harcèlement exercé par l'employeur ou par un ou plusieurs travailleurs à l'encontre d'un autre ou de plusieurs autres travailleurs et qui se traduit par un dommage, une maltraitance ou une humiliation de la ou des personnes touchées ou qui met en danger leur situation professionnelle ou leurs possibilités d'emploi ou porte atteinte à celles-ci. Le titre IV traite des investigations et des sanctions en matière de harcèlement sexuel (articles 211A-E).
COLOMBIE	Ley núm. 1010 de 23 de enero de 2006 por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso sexual y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo [Loi sur le harcèlement sexuel et d'autres formes de harcèlement dans le cadre des relations de travail]	La loi a pour objet de définir, prévenir, combattre et sanctionner les diverses formes d'agression, d'abus, d'humiliation, de dénigrement et de traitement offensant et en général toute atteinte à la dignité humaine visant les personnes qui exercent leur activité dans le contexte d'une relation de travail dans le secteur privé ou public. L'article 2 définit le harcèlement au travail comme toute conduite persistante et démontrable d'un employeur, d'un supérieur, d'un collègue de travail ou d'un subordonné à l'égard d'un employé, visant à susciter de la peur, de la terreur et de l'anxiété et à intimider, pour causer du tort et entraîner une démotivation au travail ou provoquer une démission. Le harcèlement au travail peut survenir, entre autres, dans les situations générales suivantes: 1) violence au travail (tout acte de violence portant atteinte à l'intégrité physique ou morale, à la liberté physique ou sexuelle et aux biens personnels; toute agression verbale injurieuse ou outrancière portant atteinte à l'intégrité morale ou aux droits à la vie privée et à la bonne réputation; ou tout comportement tendant à porter atteinte à l'estime de soi et à la dignité); 2) persécution au travail (toute conduite répétée ou arbitraire visant à provoquer la démission de l'employé au moyen de la disqualification, de l'attribution d'une charge de travail excessive et de changements d'horaires permanents susceptibles d'entraîner une démotivation au travail); 3) discrimination au travail; 4) obstruction au travail (toute action tendant à gêner l'exécution du travail, alourdir la charge de travail ou retarder le travail en portant préjudice au travailleur; par exemple la soustraction et la dissimulation de documents ou d'équipements, la destruction ou la perte d'informations, la dissimulation de correspondance ou de messages électroniques); 5) inégalité au travail (attribution de tâches traduisant un mépris du travailleur); 6) protection au travail (toute conduite tendant à menacer l'intégrité et la sécurité du travailleur en lui donnant des instructions ou en lui attribuant des tâches ne respectant pas les exigences minimales de protection et de sécurité des travailleurs). Les articles 7 et 8 décrivent plus en détail les comportements qui relèvent ou non du harcèlement au travail. L'article 9 prévoit l'adoption de mesures préventives et correctives contre le harcèlement au travail. En particulier, les règlements du travail doivent prévoir des mécanismes de prévention du harcèlement et la mise en place d'une procédure interne, confidentielle, conciliatoire et efficace pour traiter les cas de harcèlement. Le paragraphe 2 précise en outre que le défaut d'adoption, par l'employeur ou les dirigeants, de mesures préventives et correctives concernant le harcèlement au travail sera interprété comme une tolérance de celui-ci. L'article 11 donne des garanties contre les représailles.
COMOROS	Loi du 28 juin 2012 abrogeant, modifiant et complétant certaines dispositions de la loi n°84-108/PR portant Code du travail	Le harcèlement sexuel ou moral est strictement proscrit (titre I, article 2.2). L'employeur prend toutes les dispositions nécessaires en vue de prévenir de tels agissements. Aucun travailleur ne peut être licencié, sanctionné ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire pour avoir témoigné des agissements de harcèlement ou les avoir relatés (article 2.3).
DANEMARK	Work Environment Act (n° 268, 2005), texte consolidé (2017) [Loi sur l'environnement de travail]	L'article 1a précise que la loi couvre l'environnement de travail physique et psychologique. Le paragraphe 2a (ajouté par un amendement de 2015) dispose que le ministère du Travail peut fixer des règles de sorte que certaines dispositions de la loi, avec les ajustements nécessaires, s'appliquent aussi au travail pour un employeur lorsqu'il existe un risque de violence liée au travail, de menaces ou d'un autre comportement offensant en dehors des heures de travail, ainsi que des règles relatives à l'obligation pour l'employeur d'établir des directives et de fournir une assistance aux employés signalant à la police des épisodes de violence liée au travail en dehors des heures de travail.
	Executive Order No. 559 of 17. June 2004 on the Performance of Work [Décret sur l'exécution du travail]	Le décret spécifie les obligations de l'employeur énoncées dans la loi sur l'environnement de travail, comme la planification et l'organisation du travail de façon à garantir des conditions de travail sûres et saines (article 4) et l'élaboration d'une évaluation des risques écrite (article 6a). L'article 7 précise que tous les aspects liés au travail doivent être exécutés de façon à garantir la santé et la sécurité, à la lumière de l'évaluation individuelle et globale des conditions physiques, ergonomiques et psychosociales de l'environnement de travail, susceptibles à court ou à plus long terme de porter atteinte à la santé physique ou mentale des employés. L'article 9a précise qu'il convient aussi de s'assurer que le travail n'implique pas de risque d'atteinte à la santé physique ou mentale due au harcèlement moral et sexuel.
EL SALVADOR	Ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo (n° 254/2010) [Loi générale relative à la prévention des risques sur les lieux de travail]	L'article 2 définit les principes directeurs de la loi, notamment le respect de la dignité de la personne et le droit à un milieu de travail exempt de toute forme de violence. L'employeur est tenu de concevoir et de mettre en œuvre le programme de la Direction pour la prévention des risques professionnels, qui doit inclure l'élaboration de programmes de prévention et de sensibilisation concernant la violence à l'égard des femmes, le harcèlement sexuel et les risques psychosociaux (article 10) 8)).
ESPAGNE	Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social [Loi sur les infractions et les sanctions dans l'ordre social]	L'article 8.13 dispose qu'un acte de harcèlement sexuel commis dans le cadre d'une relation de travail et sous la responsabilité de l'employeur constitue un délit très grave, indépendamment de l'identité de son auteur. L'article 8.13bis dispose qu'un acte de harcèlement fondé sur le sexe, commis dans le cadre d'une relation de travail et sous la responsabilité de l'employeur constitue aussi un délit très grave, indépendamment de l'identité de son auteur, si l'employeur était au courant de la situation et qu'il n'a rien fait pour y mettre un terme.

FINLANDE	Occupational Safety and Health Act, n° 738/2002 [Loi sur la sécurité et la santé au travail]	Conformément à l'article 1)27), le travail et les conditions de travail des emplois impliquant une menace de violence évidente seront organisés de façon à éviter les menaces et incidents de violence, dans la mesure du possible, en mettant en place des mesures et des équipements de sécurité appropriés et en donnant la possibilité de demander de l'aide. Conformément à l'article 2)27), pour les emplois et les lieux de travail exposés à des menaces de violence, l'employeur doit fournir des instructions d'application de procédures prenant en considération les situations menaçantes et présentant des pratiques pour contrôler ou restreindre les effets des incidents de violence sur la sécurité des employés. Si le harcèlement ou un autre traitement inapproprié d'un employé survient au travail et expose l'employé à des dangers ou à des risques pour sa santé, l'employeur, dès lors qu'il a connaissance de cette situation, doit prendre des mesures pour y remédier (article 28). Conformément à l'article 29, si un employé travaille seul et que ce travail implique des dangers ou des risques pour sa sécurité et sa santé, l'employeur doit s'assurer que les dangers/risques sont évités ou réduits au minimum et, considérant la nature du travail, doit donner la possibilité d'une communication nécessaire entre l'employé et l'employeur ou ses représentants ou d'autres employés, ainsi que la possibilité de demander de l'aide.
FRANCE	Code du Travail	Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel (article L1-1152). A cet effet, l'employeur prend toutes dispositions nécessaires en vue de prévenir les agissements de harcèlement moral (article L4-1152). En outre, aucun salarié, aucune personne en formation ou en stage ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire (notamment en matière de rémunération, de formation, de promotion professionnelle, de renouvellement de contrat, etc.) pour avoir subi ou refusé de subir des agissements répétés de harcèlement moral ou pour avoir témoigné de tels agissements ou les avoir relatés (article L2-1152) (interdiction de représailles). Toute rupture du contrat de travail intervenue en méconnaissance de cette disposition est nulle (article L3-1152). Tout salarié ayant procédé à des agissements de harcèlement moral est passible d'une sanction disciplinaire (article L5-1152). L'article L6-1152 dispose qu'une procédure de médiation peut être mise en œuvre par toute personne de l'entreprise s'estimant victime de harcèlement moral ou par la personne mise en cause. Le choix du médiateur fait l'objet d'un accord entre les parties. Le médiateur tente de concilier les parties et leur soumet des propositions qu'il consigne par écrit en vue de mettre fin au harcèlement. Lorsque la conciliation échoue, le médiateur informe les parties des éventuelles sanctions encourues et des garanties procédurales prévues en faveur de la victime. Le fait de porter ou de tenter de porter atteinte à l'exercice régulier des fonctions de médiateur est puni d'un emprisonnement d'un an et d'une amende de 750 3 euros (article L1-1155). L'article 1-1153 interdit deux formes de harcèlement sexuel du salarié: 1) le harcèlement sexuel constitué par des propos ou comportements à connotation sexuelle répétés qui soit portent atteinte à la dignité du salarié en raison de leur caractère dégradant et humiliant, soit créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante (milieu de travail hostile); 2) le harcèlement sexuel consistant en toute forme de pression grave, même non répétée, exercée dans le but réel ou apparent d'obtenir un acte de nature sexuelle, que celui-ci soit recherché au profit de l'auteur des faits ou au profit d'un tiers (quid pro quo). Les entreprises d'au moins cinquante salariés mettent en place un comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (article L1-4611). Le comité peut proposer des actions de prévention du harcèlement moral et du harcèlement sexuel (article L3-4612). Les employeurs doivent aussi organiser des services de santé au travail (article L1-4622) qui sont chargés de protéger la santé des travailleurs. Ces services peuvent conseiller les employeurs, les travailleurs et leurs représentants sur les dispositions et mesures nécessaires afin d'éviter ou de diminuer les risques professionnels, d'améliorer les conditions de travail et de prévenir le harcèlement sexuel ou moral (article L2-4622).
GUINEE	Loi n° L/2014/072/CNT du 10 janvier 2014 portant Code du travail de la République de Guinée	Est considérée comme violence au travail toute situation de fait dans laquelle un employeur ou travailleur est persécuté, menacé ou agressé psychologiquement ou physiquement lors de l'exécution de son travail en milieu de travail.
ILE MAURICE	The Employment Rights Act 2008 (n° 33, 2008) [Loi sur les droits liés à l'emploi]	La partie 1 de cette loi, amendée par la loi n° 6 de 2013, définit le harcèlement comme «tout comportement indésirable, verbal, non verbal, visuel, psychologique ou physique fondé sur l'âge, le handicap, le statut VIH, la situation domestique, le sexe, l'orientation sexuelle, la race, la couleur de peau, la langue, la religion, l'opinion ou la conviction politique, syndicale ou autre, l'origine nationale ou sociale, les liens avec une minorité, la naissance ou toute autre situation dont une personne raisonnable aurait pu prévoir qu'elle porterait atteinte à la dignité d'un travailleur». L'article 1)54) proscrie a) le harcèlement, sexuel ou autre; b) l'agression; c) les violences verbales, injures ou insultes; d) l'expression de l'intention de causer du tort; e) le harcèlement moral ou un comportement menaçant; f) les gestes agressifs visant à intimider ou indiquant du mépris ou du dédain; g) toute entrave, par des paroles ou des actes, visant un travailleur pendant son travail ou du fait de celui-ci.
KENYA	The Employment Act, 2007 (n° 11, 2007) [Loi sur l'emploi]	Les employeurs occupant vingt employés ou plus doivent, après consultation des employés ou de leurs représentants, diffuser une déclaration politique sur le harcèlement sexuel (article 2)6)). Cette déclaration contiendra a) la définition du harcèlement sexuel telle que spécifiée dans l'article 1)6); b) une déclaration précisant i) que chaque employé a droit à un emploi exempt de harcèlement sexuel, ii) que l'employeur prendra des mesures pour veiller à ce qu'aucun employé ne soit l'objet de harcèlement sexuel; iii) que l'employeur prendra les mesures disciplinaires qu'il juge appropriées contre toute personne sous sa direction qui harcèle sexuellement un employé; iv) comment les plaintes pour harcèlement sexuel peuvent être portées à l'attention de l'employeur; et v) que l'employeur ne communiquera à quiconque le nom d'un plaignant ou les circonstances liées à la plainte, sauf si cette divulgation est nécessaire pour instruire la plainte ou prendre des mesures disciplinaires en rapport avec celle-ci (article 3)6)).
LESOTHO	Labour Code Order 1992 (Order No. 24 of 1992) [Ordonnance relative au code du travail]	L'article 200 dispose que toute personne qui propose un emploi, menace de licenciement ou d'une autre sanction toute autre personne dans le cadre de l'emploi en vue d'obtenir des faveurs sexuelles ou qui harcèle sexuellement des travailleurs se livre à une pratique de travail déloyale. L'article 234 dispose que «toute personne qui, dans le but de convaincre une autre personne de commettre ou de s'abstenir de commettre un acte que cette dernière peut commettre ou s'abstenir de commettre en vertu d'un droit reconnu par la loi, illicitement et sans autorité légale a) recourt à la violence ou à l'intimidation à l'encontre de cette autre personne, son conjoint/sa conjointe ou ses enfants, ou porte préjudice à ses biens; b) suit cette autre personne avec persistance ou d'un endroit à l'autre; c) dissimule des outils, des vêtements ou d'autres biens appartenant à cette autre personne ou que celle-ci utilise, la prive de ces biens ou entrave leur utilisation; d) surveille ou assaille la maison ou le lieu de résidence de cette autre personne ou ses abords; ou e) suit cette autre personne dans une rue ou sur une route de manière contraire à l'ordre public commet une infraction et s'expose à une amende maximale de deux cents malotis ou à une peine d'emprisonnement maximale d'un mois».
MAROC	Dahir n° 1-03-194 du 11 septembre 2003 portant promulgation de la loi n° 65-99 relative au Code du travail	L'article 40 dispose que l'employé peut mettre fin au contrat si l'employeur exerce une forme de violence et de harcèlement sexuel.

MEXIQUE	Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo (2014) [Réglementation fédérale en matière de SST]	L'article 3 définit les facteurs de risques psychosociaux comme les facteurs pouvant causer des troubles liés à un cycle veille-sommeil d'origine non organique et à un stress sévère découlant de la nature des fonctions du poste de travail, du type de journée de travail et de l'exposition à des événements traumatiques sévères ou à des actes de violence au travail, et pour le travail exécuté. Il définit la violence au travail comme les actes de harcèlement collectif, de harcèlement ou de maltraitance à l'encontre du travailleur, pouvant porter atteinte à son intégrité ou à sa santé. Pour promouvoir un environnement organisationnel favorable et prévenir la violence au travail, l'article 55 impose aux employeurs: i) de définir des politiques de prévention de la violence au travail; ii) de mettre en place des mécanismes sûrs et confidentiels pour recevoir des plaintes; iii) de mener des évaluations; iv) d'adopter des mesures de prévention adéquates pour combattre les pratiques contraires à l'environnement organisationnel favorable et les actes de violence au travail; v) de diffuser les politiques, les résultats des évaluations et des informations sur les mesures adoptées; et vi) de conserver une trace des mesures de prévention adoptées et des résultats des évaluations.
NAMIBIE	Labour Act, 2007 (Act No. 11 of 2007) [Loi sur le travail]	L'article 5 proscrit la discrimination et le harcèlement sexuel dans l'emploi. Il définit le harcèlement sexuel comme toute conduite non désirée d'une nature sexuelle à l'égard d'un employé qui constitue un obstacle à l'égalité dans l'emploi lorsque i) la victime a informé l'auteur qu'elle trouve sa conduite offensante; ou ii) l'auteur aurait raisonnablement dû se rendre compte que sa conduite était jugée inacceptable, en prenant en compte les positions respectives des parties sur le lieu de travail, la nature de leurs relations professionnelles et la nature du lieu de travail. Quand le harcèlement sexuel est perpétré par un employeur à l'encontre d'un employé et amène ce dernier à démissionner, cette démission constitue un licenciement déguisé.
NIGER	Loi n° 2012-45 du 25 septembre 2012 portant Code du travail	L'article 44 oblige l'employeur à interdire toute forme de violence physique ou psychologique ou tout autre abus en raison des relations de travail. L'article 45 interdit le harcèlement sexuel par abus d'autorité, à l'effet d'obtenir des faveurs sexuelles.
NOVEGE	Loi (n° 62 de 2005) relative au milieu de travail, aux horaires de travail, à la protection de l'emploi, etc. (loi relative au milieu de travail)	Cette loi a pour but de garantir un milieu de travail offrant une situation de travail saine et de qualité, qui protège totalement des influences physiques et mentales nocives et dont le niveau de bien-être est conforme au niveau de développement technologique et social de la société; de garantir l'égalité de traitement au travail; de faciliter l'adaptation de la situation de travail de chaque employé à ses capacités et à sa situation personnelle; de fournir une base de coopération entre l'employeur et les employés pour sauvegarder et développer le milieu de travail; de promouvoir des conditions de travail inclusives (section 1-1). D'après la section 2) 1-4), l'organisation, l'aménagement et la gestion du travail, des horaires de travail, des systèmes de rémunération, de la technologie, etc. doivent éviter l'exposition des employés à une pression physique ou mentale nocive. Les risques particuliers associés au travail en solitaire doivent être évalués et des mesures doivent être mises en œuvre pour les prévenir/les réduire de façon à créer un milieu de travail totalement satisfaisant (section 3) 1-4)). La section 3-4, qui porte sur les exigences relatives à l'environnement psychosocial du travail, exige que: le travail soit organisé de manière à préserver l'intégrité et la dignité des employés; des efforts soient faits pour organiser le travail de façon à favoriser le contact et la communication avec d'autres employés; les employés ne fassent pas l'objet de harcèlement ou d'une autre conduite répréhensible; les employés soient protégés, dans la mesure du possible, de la violence, des menaces et de pressions indésirables par suite de contacts avec d'autres personnes. La section 3-2 définit le devoir des employés de coopérer, notamment de s'assurer que l'employeur ou le délégué à la sécurité est prévenu dès que des employés ont connaissance de faits de harcèlement ou de discrimination au travail.
OUGANDA	Réglementation en matière d'emploi (harcèlement sexuel), 2012	L'article 3 oblige les employeurs occupant plus de 25 employés à «adopter une politique écrite contre le harcèlement sexuel qui contiendra les éléments suivants: a) un avis informant les employés que le harcèlement sexuel au travail est un délit; b) une déclaration précisant qu'il est illégal d'exercer des représailles à l'encontre d'un employé qui porte plainte pour harcèlement sexuel ou qui coopère à une enquête dans le cadre d'une plainte pour harcèlement sexuel; c) une description du harcèlement sexuel et des exemples; d) une description des conséquences auxquelles s'exposent les employeurs auteurs de harcèlement sexuel; e) une description de la procédure de dépôt de plainte pour harcèlement sexuel, les adresses et numéros de téléphone de la personne qui recevra les plaintes; f) des programmes d'éducation et de formation réguliers consacrés au harcèlement sexuel et destinés à tous les employés; et g) une formation supplémentaire destinée aux membres du comité sur le harcèlement sexuel, aux cadres et membres de la direction».
PARAGUAY	Resolución MTESS No 2019/388 por la cual se deja sin efecto la resolución MJT No. 2012/472, se crea la oficina de atención y prevención de la violencia laboral y se establece el procedimiento de actuación ante casos de violencia laboral, mobbing y acoso sexual en los lugares de trabajo dentro de las empresas	La loi institue le Bureau de prévention de la violence au travail (Oficina de Atención y Prevención de la Violencia Laboral) qui dépend du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité sociale (article 1). L'article 3 définit les principales fonctions de ce bureau, à savoir sensibiliser à la violence au travail et mener des recherches pour mieux comprendre ce phénomène, en particulier à des fins de prévention. La loi décrit aussi les procédures de plainte (article 5) et les sanctions (article 6). L'article 7 oblige les employeurs occupant plus de 10 employés à adopter un règlement interne définissant i) les procédures internes à suivre pour les plaintes pour violence au travail; ii) les sanctions applicables; iii) les mesures pour empêcher, contrôler et, le cas échéant, éliminer la violence au travail; iv) les programmes d'éducation et de formation des travailleurs à la prévention de la violence au travail.
PAYS BAS	Loi sur les conditions de travail (1999), texte consolidé	L'employeur doit s'assurer que la santé et la sécurité des employés sont protégées, quel que soit l'aspect lié à l'emploi concerné, et conduira à cet effet une politique visant à proposer les meilleures conditions de travail possibles (article 133)). Dans cette optique, les facteurs suivants seront pris en compte: a) l'employeur organisera le travail de sorte qu'il n'ait pas d'effet préjudiciable sur la sécurité et la santé de l'employé; b) les dangers et les risques pour la sécurité ou la santé de l'employé seront dans la mesure du possible évités ou limités à la source dans un premier temps; c) le travail effectif requis sera adapté aux caractéristiques individuelles des employés; d) le travail monotone et le travail cadencé seront évités; e) la prévention de la pression psychosociale liée à l'emploi dans le cadre de la politique générale sur les conditions de travail (article 233)). La pression psychosociale liée à l'emploi est définie comme l'«intimidation sexuelle, l'agression et la violence, l'aggravation et la pression du travail dans la situation d'emploi qui cause du stress» (article 311)).
POLOGNE	Code du travail du 26 juin 1974 (Dz.U. 1974 Nr 24 poz. 141)	L'article 94 définit le harcèlement collectif comme le harcèlement ou l'intimidation persistants et à long terme d'un employé, entraînant une sous-évaluation de ses capacités professionnelles, visant ou aboutissant à l'humilier ou à le ridiculiser, à l'isoler ou à l'évincer du groupe des collègues de travail.
PORTUGAL	Loi No. 2017/73 de 16 Aout	Cette loi, modifiant le Code du travail, renforce le cadre législatif de prévention du harcèlement dans le secteur privé et dans l'administration publique. L'article 29 interdit le harcèlement, donne aux victimes le droit d'être indemnisées et protège les témoins contre toute mesure disciplinaire. L'article 127 ajoute que les entreprises de sept salariés ou plus doivent adopter des codes de conduite pour la prévention et la réponse au harcèlement sur le lieu de travail. Il donne également à l'employeur la responsabilité d'indemniser toute maladie ou tout dommage causé au travailleur par le harcèlement.

REPUBLIQUE DE COREE	Loi sur les normes de travail, 1997	L'article 2-76 dispose que les employeurs ou les travailleurs ne tireront pas avantage de leur position ou de leurs relations sur le lieu de travail, en causant une souffrance physique et mentale à d'autres travailleurs ou en dégradant le milieu de travail au-delà du cadre de leur travail. L'article 3-76 précise que toute personne ayant connaissance d'actes de harcèlement au travail peut les signaler à l'employeur. (2) Si l'employeur reçoit un signalement relevant de l'alinéa (1) ou admet la survenue d'actes de harcèlement au travail, il doit mener une enquête pour confirmer les faits sans délai. (3) Un employeur doit, quand cela est nécessaire pour protéger des travailleurs lésés ou se prétendant tels en relation avec le harcèlement au travail (ci-après dénommés «les victimes») pendant la durée de l'enquête visée à l'alinéa (2), prendre des mesures appropriées, comme un changement de lieu de travail et un congé payé. Dans ce cas, l'employeur ne prendra pas de mesures contre le gré des victimes. (4) Quand l'employeur a connaissance de faits de harcèlement au travail établis par l'enquête visée à l'alinéa (2), il doit prendre des mesures appropriées comme un changement de lieu de travail, un changement d'affectation et un congé payé quand la victime le demande. 5) L'employeur doit prendre des mesures immédiates comme une sanction disciplinaire, un changement de lieu de travail, etc. quand il a connaissance de faits de harcèlement au travail établis par l'enquête visée à l'alinéa (2). Dans ce cas, il doit prendre l'avis de la victime concernant les mesures avant de prendre une sanction disciplinaire. 6) Un employeur ne doit pas licencier ni maltraiter les travailleurs désavantagés ou d'autres travailleurs qui signalent des faits de harcèlement au travail.
RWANDA	Loi n° 13/2009 du 27 mai 2009 portant réglementation du travail au Rwanda	La section 3 traite de la «protection des travailleurs contre la violence ou le harcèlement». Conformément à l'article 9, il est interdit d'exercer des violences basées sur le genre ou de harceler directement ou indirectement une personne, et ce dans le cadre de son emploi. La démission d'un travailleur victime d'une action de violence par son supérieur est considérée comme un licenciement abusif (article 10). Enfin, aucun travailleur ne peut être sanctionné pour avoir relaté ou témoigné des agissements de violence (article 11).
SERBIE	Code du travail de la République de Serbie du 15 mars 2005	L'article 21 proscrie le harcèlement et le harcèlement sexuel. Le harcèlement est un comportement non désiré suscité par certains des motifs visés à l'article 18 de la loi (sexe, origine, langue, race, couleur de peau, âge, grossesse, état de santé ou handicap, nationalité, religion, situation matrimoniale, engagements familiaux, orientation sexuelle, opinion politique ou autre, origine sociale, situation financière, appartenance à des organisations politiques ou à des syndicats ou tout autre qualité personnelle) visant à porter atteinte ou portant atteinte à la dignité d'une personne en recherche d'emploi ou d'un employé, suscitant de la peur ou engendrant un environnement hostile, humiliant ou insultant. Le harcèlement sexuel est un comportement verbal, non verbal ou physique visant à porter atteinte ou portant atteinte à la dignité d'une personne en recherche d'emploi ou d'un employé en matière de vie sexuelle, suscitant de la peur ou engendrant un environnement hostile, humiliant ou insultant.
SLOVENIE	Loi sur les relations d'emploi, 2013 (VDR1-)	L'article 1)7) proscrie le harcèlement sexuel et d'autres formes de harcèlement au travail. Le harcèlement est défini comme tout comportement non désiré lié à une situation personnelle ayant pour effet ou pour intention de porter atteinte à la dignité d'une personne ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou violent. En outre, l'article 4)7) proscrie la violence et le harcèlement moral au travail (défini comme tout acte ou comportement répété ou systématique, répréhensible ou clairement négatif et insultant visant un travailleur particulier au travail ou en relation avec le travail).
SUEDE	Loi sur l'environnement de travail (1977:1160)	Conformément à la section 1 du chapitre 2, les conditions de travail doivent être adaptées aux différentes aptitudes physiques et mentales des personnes. Les technologies, l'organisation du travail et le contenu du travail doivent être conçus de sorte que l'employé ne fasse pas l'objet d'une contrainte physique ou d'un stress mental susceptible d'entraîner une maladie ou des accidents. Les employeurs et les employés doivent coopérer pour créer un milieu de travail de qualité (section 1a du chapitre 3). L'employeur doit prendre toutes les mesures nécessaires pour prévenir l'exposition de l'employé à une maladie ou à des accidents. Il doit en particulier prendre en compte les risques de maladie et d'accident spécifiques découlant du travail en solitaire (section 2 du chapitre 3). Près de 100 dispositions détaillées émises par l'autorité chargée du milieu de travail après consultation des partenaires sociaux complètent cette loi.
Environnement de travail organisationnel et social (AFS 2015:4). Dispositions de l'Office suédois de l'environnement du travail relatives à un environnement du travail organisationnel et social, assorties de recommandations générales pour leur application	La réglementation vise à promouvoir un environnement de travail de qualité et à prévenir les risques pour la santé découlant de conditions organisationnelle et sociales propres à cet environnement (section 1). La section 4 définit (entre autres) la victimisation (actes dirigés contre un ou plusieurs employés de façon abusive, susceptibles d'entraîner des problèmes de santé et la mise à l'écart desdits employés de la communauté sur le lieu de travail) et une charge de travail nuisible à la santé (quand les ressources disponibles sont plus que temporairement insuffisantes pour satisfaire aux exigences du travail). Conformément à la section 6, l'employeur doit s'assurer que les membres de la direction et le cadre savent comment prévenir et gérer les charges de travail nuisibles et la victimisation. Les employeurs doivent aussi s'assurer que les tâches et les responsabilités ne constituent pas des charges de travail nuisibles à la santé, et les ressources doivent être adaptées en conséquence (section 9). Ils doivent aussi prendre des mesures pour éviter les tâches et les situations de travail qui engendrent un stress sévère occasionnant des problèmes de santé (section 11). Les employeurs ont le devoir d'expliquer que la victimisation n'est pas acceptée et de prendre des mesures, dans l'environnement de travail, contre les conditions pouvant être à l'origine de la victimisation (section 13). Des procédures de gestion de la victimisation doivent être définies et communiquées aux employés et préciser qui est chargé de recueillir les informations attestant de ce phénomène, ce que deviennent ces informations, quelles mesures leur destinataire doit prendre et comment les victimes peuvent se faire aider rapidement (section 14).	
Gestion systématique de l'environnement de travail (AFS 2001:1). Dispositions de l'Office suédois de l'environnement du travail relatives à la gestion systématique de l'environnement de travail, assorties de recommandations générales pour leur mise en œuvre	Ces dispositions obligent les employeurs à assurer régulièrement une gestion systématique de l'environnement de travail, qui comprend une enquête, l'exécution et le suivi d'activités «de manière à prévenir les problèmes de santé et les accidents au travail et créer un environnement de travail satisfaisant» (section 2). La possibilité de participer doit être accordée aux employés, aux délégués à la sécurité et aux délégués à la sécurité auprès des élèves (section 4). Les dispositions traitent également de l'attribution des tâches et des connaissances associées. Les tâches seront attribuées de sorte qu'un ou plusieurs membres de la direction, cadres ou autres employés soient chargés d'œuvrer en faveur de la prévention des risques au travail et de l'instauration d'un environnement de travail satisfaisant. L'employeur s'assurera que les personnes chargées de ces tâches sont en nombre suffisant et ont l'autorité et les ressources nécessaires. Il veillera aussi à ce qu'elles aient une connaissance suffisante des règles pertinentes pour l'environnement de travail; des conditions physiques, psychologiques et sociales impliquant des risques d'accidents et de maladie; des mesures de prévention des problèmes de santé et des accidents; et des conditions de travail qui contribuent à un environnement de travail satisfaisant (section 6). Quand les compétences sont insuffisantes en interne pour assurer une gestion systématique de l'environnement de travail ou des tâches liées à l'adaptation des postes et à la réadaptation, l'employeur impliquera les services de santé du travail ou fera appel à des experts extérieurs (section 12). Les recommandations générales associées donnent des orientations qui complètent chacune des sections. Elles reconnaissent que le personnel de direction et d'encadrement a un rôle décisif à jouer pour créer des conditions de travail satisfaisantes et prévenir les problèmes de santé et les accidents. Cela suppose que ces personnes aient une connaissance approfondie du travail, des risques et des mesures de prévention des blessures. Il est important qu'elles connaissent bien les réactions des personnes dans différentes situations et soient bien conscientes des conséquences sur la santé d'une lourde charge de travail, des heures supplémentaires, de la victimisation, de la violence et des menaces et de l'abus de drogues, par exemple.	

	Violence et menaces dans l'environnement de travail (AFS 1993:2). Ordonnance du Bureau national suédois pour la sécurité et la santé au travail relative aux mesures pour la prévention de la violence et des menaces dans l'environnement de travail	Ces dispositions obligent les employeurs à enquêter sur les risques de violence ou de menace de violence pouvant exister au travail et à prendre des mesures appropriées (section 2). Les employés doivent être suffisamment formés et informés et recevoir des instructions suffisantes pour pouvoir accomplir leur travail de manière sûre et avec une sécurité adéquate (section 4); lorsqu'il existe un risque de violence ou de menaces de violence répétées au travail, les employés doivent recevoir un soutien et des conseils spécifiques (section 5). Quand des violences ou des menaces de violence sont exercées, ces incidents doivent être consignés et faire l'objet d'une enquête (section 10) et les victimes doivent recevoir une assistance et un soutien pour prévenir ou soulager les blessures physiques et mentales (section 11).
	Victimisation au travail. Ordonnance du Bureau national suédois pour la sécurité et la santé au travail contenant des dispositions relatives aux mesures contre la victimisation au travail, et recommandations générales pour leur mise en œuvre. AFS 1993:17	La section 1 définit la victimisation comme des actes récurrents répréhensibles ou clairement négatifs dirigés contre des employés de manière offensante et pouvant conduire à l'exclusion de la communauté des travailleurs. Ses orientations précisent que la victimisation peut être le fait de collègues de travail, de l'employeur ou de ses représentants et ce phénomène est couramment désigné par les termes bullying, violence mentale, rejet social et harcèlement (notamment sexuel). Elles donnent également des exemples de victimisation: fait de saboter ou d'entraver l'exécution du travail; menaces, comportements inspirant la peur, avilissement (harcèlement sexuel par exemple); insultes délibérées, réactions ou attitudes extrêmement critiques ou négatives (ridicule, hostilité par exemple); sanctions administratives ou pénales choquantes à l'égard d'un employé sans cause objective, sans explication ou non assorties d'efforts pour régler les problèmes sous-jacents (travailleur privé de bureau ou relevé de ses fonctions, mutation non expliquée, obstruction manifeste lors du traitement des demandes de formation, mise en congé), etc. Conformément à la section 2, l'employeur a le devoir de planifier et d'organiser le travail de façon à prévenir la victimisation, dans la mesure du possible.
TUNISIE	Code du Travail (1966)	La section 14 définit comme une faute grave «le fait de se livrer, pendant son travail ou sur les lieux du travail, à des actes de violence ou de menace contre toute personne appartenant ou non à l'entreprise». Un tel comportement justifierait le licenciement de l'employé.
URUGUAY	Ley Nº 18.561 Acoso Sexual. Normas Para su Prevención y Sanción en el Ámbito Laboral Y en las Relaciones Docente-Alumno [Loi sur le harcèlement sexuel]	La loi vise à prévenir et sanctionner le harcèlement sexuel et à protéger les victimes (article 1). En vertu de l'article 6, les employeurs ont l'obligation: a) d'adopter des mesures pour prévenir, décourager et sanctionner le harcèlement sexuel; b) de protéger la vie privée des plaignants, des victimes et des témoins; c) de mettre en œuvre des mesures pour protéger l'intégrité psycho-physique de la victime pendant l'enquête et, lorsque celle-ci est terminée, de prendre des mesures conformes à la décision rendue; d) de communiquer et de diffuser une politique sur le harcèlement sexuel aux superviseurs, aux travailleurs et à leurs représentants, aux clients et aux fournisseurs, ainsi qu'au personnel enseignant et non enseignant et aux étudiants.
VENEZUELA	Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005) [Loi sur la prévention, les conditions et l'environnement de travail]	L'article 56 définit l'obligation faite aux employeurs d'adopter les mesures nécessaires pour garantir des conditions adéquates en matière de SST. Les employeurs ou leurs représentants doivent en particulier s'abstenir de toute conduite offensante, malveillante, intimidante ou de tout acte qui nuit psychologiquement ou moralement aux travailleurs; prévenir toute situation de harcèlement par dégradation des conditions et de l'environnement de travail, violence physique ou psychologique, isolement ou défaut d'attribution au travailleur d'un emploi raisonnable adapté à ses aptitudes et à son expérience; et éviter l'application de sanctions qui ne sont pas clairement justifiées ou qui sont disproportionnées et systématiques et les critiques injustifiées du travailleur ou de son travail (article 5)56)). Les employeurs doivent également prendre des mesures appropriées pour éviter toute forme de harcèlement sexuel et établir une politique visant à éradiquer celui-ci des lieux de travail (article 8)56)).

Annexe III. Exemples de stratégies et d'interventions pour gérer la violence et le harcèlement dans le monde du travail

Niveaux des interventions et exemples associés⁹⁹

La prévention et la gestion de la violence et du harcèlement au travail supposent une approche multiniveau et multiforme. On distingue généralement les méthodes de prévention primaires, secondaires et tertiaires des orientations organisationnelles, au niveau du travail/des tâches et individuelles. Un quatrième niveau de prévention englobe les interventions au niveau des politiques visant à travers leur influence à susciter des changements au niveau national et international. Toutefois, ce quatrième niveau pourrait raisonnablement être divisé en interventions aux niveaux international, régional, national et provincial (Etat/territoire). D'autres niveaux d'intervention sont également pertinents et applicables, notamment un niveau organisationnel représentatif des employeurs/employés et des niveaux professionnels.

Les interventions relevant du niveau primaire sont par nature proactives et préventives, et visent à empêcher l'émergence de ce phénomène nocif ou de ses effets en réduisant les risques de survenue d'incidents. Les interventions du niveau secondaire visent à inverser, réduire ou ralentir la progression du phénomène ou de problèmes de santé ou à augmenter les ressources des individus. Les interventions du niveau tertiaire, par nature réadaptatives et réparatrices, ont pour objectif de réduire les effets négatifs de divers dangers professionnels, de restaurer la santé et le bien-être des employés et de rétablir un milieu de travail sûr et sain. Concernant la violence, le harcèlement moral et le harcèlement au travail, les interventions organisationnelles, au niveau de l'entreprise ou de l'employeur visent à : faire changer d'attitude à l'égard du harcèlement moral; développer une culture organisationnelle qui ne tolère en aucun cas la violence et le harcèlement; introduire des politiques et des procédures de prévention mais aussi d'intervention quand un problème survient. Les stratégies au niveau du travail/des tâches s'attachent à prévenir et combattre le problème en adaptant le milieu de travail et le fonctionnement de l'unité de travail. Enfin, les interventions au niveau individuel visent à agir sur les caractéristiques du mode d'interaction des individus avec le travail, telles que les perceptions, les attitudes ou les comportements, ou sur la santé de chacun et son aptitude à faire son travail.

Le tableau ci-dessous, adapté des travaux de Vartia-Väänänen¹⁰⁰, répertorie différents niveaux d'interventions et des exemples pour lutter contre le harcèlement et le harcèlement moral.

NIVEAU D'INTERVENTION	STADE DE PRÉVENTION		
	Interventions primaires (proactives et préventives)	Interventions secondaires (correctives et affectation de ressources)	Interventions tertiaires (réadaptatives et réparatrices)
International	Conventions internationales (par ex. convention (n° 190) et recommandation (n° 206) sur la violence et le harcèlement, 2019, de l'OIT)	Liées à des affaires portées devant des cours et tribunaux internationaux	Réforme du droit international
Régional	Conventions, chartes, cadres, protocoles régionaux, etc.	Liées à des affaires portées devant des cours et tribunaux régionaux	Réforme des cadres et des lois au niveau régional, etc.
National	Lois, ordonnances et réglementations, etc. nationales (emploi et travail, SST, inspection du travail, médiateur, indemnisation des travailleurs, vie privée sociétés, administratives et droits de l'homme) Initiatives politiques nationales dans le domaine social et de l'emploi, etc. Codes de conduite pour les organismes de services publics	Commissions royales, enquêtes parlementaires, comités de surveillance parlementaire Liées à des affaires portées devant des cours et tribunaux nationaux Conventions collectives Recherche Enquêtes et poursuites menées par l'inspection du travail	Réforme du droit national Possibilités de réadaptation
Province, Etat ou territoire	Législations locales Initiatives politiques régionales dans le domaine social et de l'emploi, etc. Codes de conduite pour les organismes de services publics	Liées aux affaires portées devant des cours et tribunaux locaux Conventions collectives	Réforme du droit local Possibilités de réadaptation
Organisations d'employeurs et de travailleurs (nationales, provinciales ou dans les Etats)	Information, conseil et soutien des membres	Lobbying, observations présentées lors d'enquêtes et réforme législative proposée Représentation des parties dans les processus de négociation collective, de négociation au niveau de l'entreprise et de négociation d'indemnités	Représentation des intérêts des personnes physiques et morales

⁹⁹ Source: Vartia-Väänänen, M. (2013): «Workplace Bullying and Harassment in the EU and Finland», in Workplace Bullying and Harassment. 2013 JILPT Seminar on Workplace Bullying and Harassment, rapport n° 12du JILPT (Tokyo, The Japan Institute for Labour Policy and Training).

¹⁰⁰ Classification adaptée de Murphy et Sauter (2004) et de Leka et al. (2008b). Voir aussi Hoel (2008), Vartia-Väänänen (2013) et autres ajustements par Ballard (2019).

Profession	Réglementations et législation relatives aux professions Codes professionnels de bonne conduite Certification professionnelle	Affaires portées devant des cours et tribunaux (par ex. violence, harcèlement moral, harcèlement au travail constituant une faute professionnelle)	Education des membres
Organisation, entreprise, employeur	Politiques contre le harcèlement moral Conception d'une culture organisationnelle de respect et de tolérance zéro Formation des cadres Enquêtes organisationnelles Entretiens de départ Mise en place d'un service de SST	(appropriées) Procédures de traitement des plaintes, médiation des plaintes, instruction des plaintes	Accords, programmes et contrats de suivi professionnel au niveau de l'entreprise
Lieu de travail, groupe, tâche	Refonte de l'environnement psychosocial du travail Analyse des risques Formation (sensibilisation, reconnaissance, connaissance approfondie du phénomène, connaissances fondées sur la recherche) Délégués et comités de SST	Formation (par ex. gestion des conflits, compétences en matière d'enquête) Sensibilisation, exploration de la situation Analyse des cas, règlement des conflits/cas, Médiation	Programme de récupération en groupe
Individuel	Formation (appropriée), intégration, orientation	Soutien social, conseils	Thérapie Conseil Activités physiques Réparation

Exemples de stratégies en milieu de travail contre les abus de pouvoir et la violence psychologique

COMBATTRE LA SUPERVISION ABUSIVE¹⁰¹

Moment/type de l'intervention	Psychosociale	Socio-technique
Primaire (prévention proactive)	Procédure de recrutement et de sélection (élaborer une procédure appropriée de recrutement et de sélection)	Programme d'orientation (aider les nouveaux arrivants à comprendre les bonnes pratiques/s'en imprégner) Politiques RH (politique de tolérance zéro des abus)
Secondaire (contrer la conduite abusive après en signalement)	Faire reculer les mauvais traitements au travail en améliorant le climat organisationnel (programme CREW – civilité, respect, engagement au travail) et assurer des formations pour s'affirmer	Permanences téléphoniques RH et autres mécanismes de dépôt de plainte
Tertiaire (dernier recours pour changer un comportement)	Programme de formation des dirigeants au conseil (inversion des rôles et empathie)	Suppression des prestations (versées au travailleur), procédures disciplinaires, licenciement (dernier recours)

Combattre la violence psychologique¹⁰²

La théorie de la **vitre brisée** relative au comportement criminel peut être appliquée à la violence psychologique. Elle suggère que tolérer des actes criminels «mineurs» (vandalisme, par exemple) crée un environnement propice à des délits plus graves (vols et agressions par exemple). Cette approche formule l'hypothèse que si la violence psychologique est tolérée au travail (par exemple si des collègues de travail s'agressent verbalement), des personnes extérieures à l'organisation (tels les patients) sont plus susceptibles de devenir de plus en plus agressives et violentes (même si ordinairement elles ne se comporteraient pas mal). Il est donc primordial d'étudier et de prendre en considération le rôle que peut jouer la violence psychologique dans l'instauration d'un environnement où d'autres formes de violence, comme la violence physique et sexuelle, sont de plus en plus acceptées. Une approche de la vitre brisée appliquée à la prévention de la violence nécessite d'apporter une réponse systémique visible et immédiate à tous les incidents de violence, aussi anodins qu'ils puissent paraître. Tous les comportements (agressions physiques, insultes, humiliation...) doivent être traités avec sérieux. Cette approche requiert le soutien de tous les niveaux d'une organisation. Selon Hesketh et al., les interventions systémiques ne devraient se concentrer sur des protocoles ouvertement «antiviolence» mais sur la promotion d'environnements «où la courtoisie, la civilité et la décence sont attendus et affichés à tous les niveaux dans la pratique quotidienne».

101 Source: Pradhan, S.; Jena, L. K. (2018): «Abusive supervision: a framework of developmental solutions to this workplace menace», dans Development and Learning in Organizations, vol. 13(2), pp. 20-23.

102 Source: Hesketh, K. L.; Duncan, S. M.; Estabrooks, C. A.; Reimer, M. A.; Giovannetti, P.; Hyndman, K.; Acorn, S. (2003): «Workplace violence in Alberta and British Columbia hospitals», dans Health Policy 63 (3), pp. 311-321

Annexe IV. Sélection de ressources d'orientation de l'OIT en matière de SST pertinentes pour la violence et le harcèlement au travail

TITRE	DESCRIPTION
Stress au travail: un défi collectif (2016)	Ce rapport a pour objet de sensibiliser au stress lié au travail et aux risques psychosociaux associés, notamment la violence et le harcèlement. Il décrit la prévalence et l'impact du stress lié au travail et donne un aperçu de la législation, des politiques et des interventions pour le gérer au niveau international, régional, national et du milieu de travail.
My Guide to Safe Work for Young People in the Pacific (2015)	Ce guide contient des conseils concrets destinés aux jeunes en milieu de travail et présente divers dangers en détail, notamment la violence et le harcèlement.
HealthWISE – Amélioration du travail dans les services de santé (2014)	HealthWISE est un outil pratique, participatif et de qualité pour l'amélioration des structures de santé, élaboré conjointement par l'OIT et l'OMS. Il se compose d'un manuel d'intervention et d'un guide des formateurs, comporte huit modules consacrés à la SST, à la gestion des ressources humaines et aux questions de santé environnementale, et se concentre sur les trois principaux facteurs de risque pour les travailleurs de la santé: risques biologiques, ergonomie, violence et harcèlement.
Labour inspection, gender equality and non-discrimination in the Arab States: A guide book (2014)	Ce guide vise à proposer aux administrations du travail des Etats arabes une approche et des outils modernes pour utiliser les inspections du travail de manière stratégique de façon à faire respecter les principes et les droits liés au genre et à la non-discrimination au travail. Une sous-section du chapitre 2 est consacrée à la violence au travail.
Kit pédagogique SOLVE: Intégrer la promotion de la santé dans les politiques de sécurité et santé au travail (2012)	Ce kit pédagogique met l'accent sur la promotion de la santé et du bien-être au travail grâce au développement de politiques et de mesures. Il est conçu selon une approche participative et apporte une réponse intégrée aux problématiques suivantes et à leurs interactions: santé psychosociale (stress, violence psychologique et physique, stress d'origine économique); addictions potentielles et leurs effets sur le lieu de travail (tabac et tabagisme passif, alcool et drogues); habitudes de vie (nutrition adéquate, exercice ou activité physique, sommeil réparateur, prévention du VIH et du sida).
La prévention du stress au travail: liste des points de contrôle (2012)	Ce manuel présente des points de contrôle faciles à appliquer pour identifier les facteurs de stress dans la vie professionnelle afin d'en atténuer les effets nocifs. Il traite spécifiquement de la protection contre les comportements offensants.
Recueil de directives sur la sécurité et la santé dans l'agriculture (2010)	Ce recueil donne des indications sur les stratégies permettant de pallier les risques en matière de SST existant dans l'agriculture afin de prévenir, dans la mesure du possible, les accidents et maladies auxquels sont exposés tous les travailleurs du secteur. La section 19.5 traite de manière exhaustive des problèmes de violence au travail dans l'agriculture.
Directives pour la mise en œuvre des dispositions relatives à la sécurité et à la santé au travail de la convention du travail maritime (2006)	Ces directives ont pour objet de fournir des informations pratiques supplémentaires aux gouvernements pour la mise en œuvre des dispositions relatives à la sécurité et à la santé au travail de la convention du travail maritime, 2006, de l'OIT (MLC, 2006). La section 6.5 est consacrée à la violence au travail.
Recueil de directives: La violence au travail dans le secteur des services et mesures visant à combattre ce phénomène (2003)	Ce recueil donne des orientations générales pour gérer le problème de la violence au travail dans le secteur des services.
Directives générales sur la violence au travail dans le secteur de la santé (2002)	Ces directives ont été élaborées conjointement avec l'Organisation mondiale de la Santé (OMS), le Conseil international des infirmières (CII) et l'Internationale des Services publics (ISP). Elles donnent des orientations pour gérer la complexité des aspects à prendre en considération lors de l'élaboration de politiques et de stratégies contre la violence pour tous les milieux de travail du secteur de la santé. Elles sont complétées par un manuel de formation pour encourager le dialogue social entre les acteurs du secteur de la santé et concevoir, dans le cadre de consultations, des approches pour combattre la violence au travail.
Principes directeurs concernant les systèmes de gestion de la sécurité et de la santé au travail (ILO-OSH 2001)	Ces principes sont destinés à aider les organisations, les institutions nationales compétentes, les employeurs, les travailleurs et les autres partenaires sociaux à définir, mettre en œuvre et améliorer des systèmes de gestion de la sécurité et de la santé au travail, tant au niveau national qu'organisationnel, pour prévenir et maîtriser les risques survenant dans le monde du travail ou découlant de celui-ci, susceptibles de porter atteinte à la santé physique et mentale et au bien-être social des travailleurs.
Recueil de directives: Enregistrement et déclaration des accidents du travail et des maladies professionnelles (1996)	Ce recueil fournit des orientations pour la conception et la mise en œuvre de systèmes, de procédures et de modalités pour l'enregistrement et la déclaration des accidents du travail et des maladies professionnelles, des accidents de trajet, des événements et incidents dangereux, les enquêtes qui les concernent et la prévention. Ses recommandations pratiques pourront être prises en considération pour l'enregistrement et la déclaration des faits de violence et de harcèlement au travail.

Annexe V. Sélection d'outils et de ressources (hors OIT) pertinents pour combattre la violence et le harcèlement dans le monde du travail

TITRE	AUTEUR	DESCRIPTION	LIEN
PLATEFORMES EN LIGNE, PAGES WEB, KITS DE RESSOURCES ET OUTILS ELECTRONIQUES			
A-Z topics and industry bullying: Tools and resources for businesses and workers to help guide you in preventing bullying in the workplace	WorkSafe, Nouvelle-Zélande	Certaines ressources de ce kit concernent le harcèlement moral au travail.	https://worksafe.govt.nz/topic-and-industry/bullying
Ask an expert: Get answers to your workplace health and safety questions.	Gouvernement de l'Alberta, Canada	Cette page Web contient un formulaire qui permet d'obtenir des réponses aux questions sur la sécurité et la santé au travail, les mécanismes de signalement et la législation canadienne.	https://www.alberta.ca/ask-expert.aspx
Bullying	WorkSmart, Royaume-Uni	Ce portail Web répond aux questions fréquentes sur le harcèlement moral sur le lieu de travail et propose des liens vers d'autres ressources sur cette forme de harcèlement.	https://worksmart.org.uk/health-advice/illnesses-and-injuries/violence-and-bullying/bullying
Bullying and harassment	Work Safe BC (British Columbia), Australie	Cette page Web sur le harcèlement moral et le harcèlement propose des informations clés, des livres, des guides, des procédures de signalement et d'enquête, des listes de contrôle pour les travailleurs, des outils de formation, des affiches et des vidéos.	https://www.worksafebc.com/en/health-safety/hazards-exposures/bullying-harassment
Bullying, Harassment and Discrimination	Employment New Zealand, Nouvelle-Zélande	Ce portail Web fournit des définitions et des ressources sur le harcèlement moral, le harcèlement et la discrimination sur le lieu de travail, notamment des informations pour prévenir ces situations et y réagir.	https://www.employment.govt.nz/resolving-problems/types-of-problems/bullying-harassment-and-discrimination/
E-guide to managing stress and psychosocial risks	Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA)	Ce guide électronique est conçu pour répondre aux besoins des employeurs et salariés des petites entreprises qui commencent à aborder les risques psychosociaux sur le lieu de travail et ont besoin d'orientations concernant les premières étapes, notamment des explications simples sur le stress lié au travail et les risques psychosociaux; les conséquences sur les entreprises et les salariés; des exemples pratiques sur la manière de prévenir et de gérer les risques psychosociaux.	https://osha.europa.eu/en/tools-and-resources/e-guides/e-guide-managing-stress-and-psychosocial-risks
F-PSICO. Factores Psicosociales. Método de evaluación	Institut national de sécurité et de santé au travail (INSST), Espagne	Cette application logicielle est un outil d'évaluation des facteurs psychosociaux. Elle a pour objectif de contribuer au diagnostic des risques psychosociaux présents dans tout ou partie d'une entreprise, à partir de questionnaires individuels. Elle propose aussi des lignes directrices pour aider les entreprises à adopter des mesures de prévention des risques psychosociaux.	https://www.insst.es/-/aip-29-1-18-f-psico-factores-psicosociales-metodo-de-evaluacion-version-4-0-ano-2018
FAQs on Effective Handling of Workplace Harassment	Société pour la gestion des ressources humaines (SHRM), Inde	Cette page Web sur le harcèlement au travail présente cette problématique, la législation indienne pertinente applicable, la marche à suivre pour enquêter sur le harcèlement au travail, les mesures qu'un employeur devrait prendre pour infliger une sanction disciplinaire à un employé, les mesures qu'un employeur/le service des ressources humaines peuvent prendre pour mettre fin au harcèlement sur le lieu de travail.	https://www.shrm.org/shrm-india/pages/india-faqs-on-effective-handling-of-workplace-harassment.aspx
Guidance on unruly passenger prevention and management	Association internationale du transport aérien (AITA)	Cette page Web donne un aperçu des comportements des passagers indisciplinés à bord des avions et des mesures prises pour réduire ce risque.	https://www.iata.org/en/policy/consumer-pax-rights/unruly-passengers/
Harcèlement et Violence Interne	Institut national de recherche et de sécurité, France	Cette page Web propose diverses ressources sur la violence et le harcèlement, comme des définitions, des exemples et des stratégies de prévention.	http://www.inrs.fr/risques/harcelements-violences-internes/ce-qu-il-faut-retenir.html

HeadsUP > Workplace Bullying	Beyond blue, Australie	La plateforme en ligne Heads Up comporte une section consacrée au harcèlement moral sur le lieu de travail, avec des informations spécifiques pour les employeurs et le personnel d'encadrement.	https://www.headsup.org.au/supporting-others/workplace-bullying
Health and safety topics > Hazards: Psychosocial	Gouvernement de l'Alberta, Canada	Cette page Web propose de nombreuses ressources de SST sur la prévention de la violence et du harcèlement, et sur d'autres risques psychologiques.	https://ohs-pubstore.labour.alberta.ca/psychosocial
Healthy Work Design and Well-Being Resources	Institut national pour la sécurité et la santé au travail (NIOSH), Etats-Unis	Ce portail Web propose diverses ressources visant à améliorer la conception du travail, les pratiques de gestion et l'environnement de travail physique et psychosocial.	https://www.cdc.gov/niosh/programs/hwd/resources.html?Sort=Title%3A%3Aasc
Hot Topic 8# Violence Prevention	Réseau européen pour l'éducation et la formation à la sécurité et à la santé au travail (ENETOSH)	Ce portail Web propose une série de liens vers des outils et des projets sur la violence et le harcèlement, centrés pour la plupart sur la violence et le harcèlement moral dans le secteur éducatif.	http://www.enetosh.net/webcom/show_article.php/c-178/nr-9/i.html
Managing violence in licensed and retail premises	Direction de la santé et de la sécurité (HSE), Royaume-Uni	Cette boîte à outils donne des conseils pratiques pour mener une évaluation des risques et prendre des mesures de prévention ou de contrôle de la violence liée au travail.	http://www.hse.gov.uk/violence/toolkit/index.htm
Harcèlement moral au travail	Service public de l'administration française, France	Ce site Web donne des informations sur l'obligation pour les employeurs de prévenir le harcèlement et d'y remédier, ainsi que sur les services et les procédures permettant de signaler des actes de harcèlement moral ou sexuel.	https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2354
PRIMA-EF: Psychosocial Risk Management Excellence Framework	Organisation mondiale de la Santé (OMS) et consortium PRIMA-EF	Ce site Web contient des informations sur le projet PRIMA-EF et propose plusieurs documents d'orientation: rapports, guides, fiches de conseils, meilleures pratiques, etc.	http://www.prima-ef.org/prima-ef.html
SOBANE: Gestion de risques professionnels	Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale, Belgique	SOBANE est une stratégie de prévention des risques qui comporte quatre niveaux d'intervention: Screening (dépistage), OBServation, ANalyse et Expertise. Des guides ont été élaborés pour appliquer la stratégie à 15 domaines de risque, parmi lesquels les aspects psychosociaux.	http://www.sobane.be/sobane/home.aspx
Asociación Española contra el acoso laboral y la violencia en el ámbito familiar	Association espagnole contre le harcèlement au travail et la violence domestique (AECAL), Espagne	Le site Web de cette association a pour but de conseiller et d'aider les victimes de harcèlement au travail et de violence domestique, et propose une assistance juridique et psychologique. L'association collabore avec des universités, des associations professionnelles et d'autres entités pour fournir des informations et sensibiliser aux mesures pour la prévention et l'élimination du harcèlement et de la violence au travail.	https://www.aecal.org
Violence / Intimidation	Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST), Canada	Cette page Web propose des ressources, notamment des fiches d'information avec des questions/réponses sur la violence, le harcèlement moral, le cyberharcèlement, les interactions négatives, le travail en solitaire, etc., des podcasts, des affiches, des matériels promotionnels et des cours en ligne.	https://www.ccohs.ca/topics/hazards/psychosocial/violence/
Violencia en el trabajo	Institut national de sécurité et de santé au travail (INSST), Espagne	Cette page Web est un point d'entrée pour accéder à des informations et à des outils sur la violence, les risques psychosociaux et le stress au travail.	https://www.insst.es/violencia-en-el-trabajo
Workplace harassment and violence	Gouvernement de l'Alberta, Canada	Cette page Web propose une série de ressources, comme des politiques de lieu de travail types, un document d'orientation sur les obligations légales des employeurs pour protéger leurs travailleurs et un webinaire sur la violence et le harcèlement au travail.	https://www.alberta.ca/workplace-harassment-violence.aspx
Trousse de prévention de la violence et du harcèlement en milieu de travail	Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP), Canada	Cette trousse en ligne propose des fiches d'information, des directives et des listes de vérification sur plusieurs thèmes liés à la violence et au harcèlement.	https://cupe.ca/cupes-workplace-violence-and-harassment-prevention-kit-available-online
PAS 1010:2011 Guidance on the management of psychosocial risks in the workplace	Institut polonais de recherche pour la protection au travail (CIOP-PIB); Organisation britannique des fabricants (EEF); Confédération européenne des syndicats (CES); EU-OSHA; Institut finlandais de la santé au travail (FIOH); Direction de la santé et de la sécurité (HSE), Royaume-Uni; IMS Risk Solutions Ltd; Institut national italien d'assurance contre les accidents du travail (INAIL); TNO-Work and Employment; OMS	La spécification publiquement disponible PAS 1010 donne des orientations aux organisations sur la façon de gérer les risques psychosociaux susceptibles d'affecter la santé des employés. Elle se concentre en particulier sur le stress lié au travail. Elle range le harcèlement lié au travail et le harcèlement moral parmi les risques psychosociaux, et les décrit plus en détail dans l'annexe avec des exemples d'interventions à différents niveaux.	http://mtpinnacle.com/pdfs/Guidance-on-the-management-of-psychosocial-risks-in-the-workplace-1.pdf

ACCORDS, DIRECTIVES ET NORMES INTERNATIONAUX, REGIONAUX ET NATIONAUX

Accord-cadre sur le stress au travail	Confédération des entreprises européennes (BUSINESSEUROPE); Union européenne de l'artisanat et des petites et moyennes entreprises (UEAPME); Centre européen des entreprises à participation publique et des entreprises d'intérêt économique général (CEEP); Confédération européenne des syndicats (CES)	Cet accord-cadre signé par les partenaires sociaux européens appelle à adopter des mesures pour identifier, prévenir, éliminer ou atténuer le stress lié au travail. Il définit également la responsabilité des employeurs et des travailleurs (et de leurs représentants).	https://www.worker-participation.eu/EU-Social-Dialogue/Interprofessional-ESD/Outcomes/Framework-agreements/Framework-agreement-on-stress-at-work-2004
Accord-cadre sur la violence et le harcèlement au travail	Confédération des entreprises européennes (BUSINESSEUROPE); Union européenne de l'artisanat et des petites et moyennes entreprises (UEAPME); Centre européen des entreprises à participation publique et des entreprises d'intérêt économique général (CEEP); Confédération européenne des syndicats (CES)	Cet accord-cadre signé par les partenaires sociaux européens fournit aux employeurs, aux travailleurs et à leurs représentants un cadre pragmatique pour identifier, prévenir et gérer les problèmes de harcèlement et de violence au travail.	https://www.etuc.org/en/framework-agreement-harassment-and-violence-work
Guidance on eliminating shipboard harassment and bullying	Chambre internationale de la marine marchande (ICS); Fédération internationale des ouvriers du transport (ITF)	Ces directives fournissent des informations sur l'identification et l'élimination du harcèlement et du harcèlement moral aux postes de travail à bord, ainsi que des activités de communication pour les employés.	https://www.ics-shipping.org/docs/default-source/Other-documents/guidance-on-eliminating-shipboard-harassment-and-bullying.pdf?sfvrsn=4
Lignes directrices multisectorielles sur la violence de tiers et le harcèlement au travail	Fédération syndicale européenne des services publics (FSESP); Association européenne des employeurs hospitaliers (HOSPEEM); Conseil des communes et régions d'Europe (CCRE); Syndicat européen des services (UNI europa); EuroCommerce; Comité syndical européen de l'éducation (CSEE); Fédération européenne des spécialistes du minage (EFEE); Confédération européenne des services de sécurité (CoESS); Union européenne	Ces lignes directrices énoncent les mesures concrètes qui peuvent être prises par les employeurs, les travailleurs et leurs représentants et les syndicats pour réduire, prévenir et atténuer les problèmes.	https://hospeem.org/activities/socialdialogue/multi-sectoral-guidelines-to-tackle-third-party-violence-and-harassment-related-to-work/
Norme nationale du Canada CAN/CSA-Z13-1003/BNQ 2013/803-9700 Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail – Prévention, promotion et lignes directrices pour une mise en œuvre par étapes	Bureau de normalisation du Québec (BNQ) et Association canadienne de normalisation (Groupe CSA), Canada	Cette norme spécifie les exigences d'une approche documentée et systématique de développement et de maintien d'un milieu de travail psychologiquement sain et sûr. Les piliers stratégiques d'un système de santé et de sécurité psychologiques sont la prévention des dommages (la sécurité psychologique des employés), la promotion de la santé (maintien et promotion de la santé psychologique) et la résolution des incidents ou des problèmes.	https://www.csagroup.org/documents/codes-and-standards/publications/CAN_CSA-Z1003-13_BNQ_9700-803_2013_EN.pdf
Preventing workplace harassment and violence. Joint guidance implementing a European social partner agreement	Organisme britannique de conciliation et d'arbitrage des conflits du travail (ACAS); Département britannique des entreprises, de l'innovation et des compétences (BIS); Confédération de l'industrie britannique (CBI); Direction de la santé et de la sécurité britannique (HSE); Partenariat des employeurs publics britannique (PPE); Congrès des syndicats britanniques (TUC)	Ce guide conçu pour les employeurs et les travailleurs donne des conseils pratiques pour gérer le harcèlement et la violence au travail, ainsi que des informations sur les principaux textes législatifs pertinents et sur le soutien disponible au Royaume-Uni.	https://www.hse.gov.uk/violence/preventing-workplace-harassment.pdf
Protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, dirigido a las empresas de la República Mexicana	Secrétariat au Travail et à la prévision sociale (STPS), Mexique	Ce protocole fournit des informations sur le cadre conceptuel relatif à la violence et au harcèlement au travail, et suggère des mesures concrètes non contraignantes pouvant servir de référence afin de mettre en œuvre des politiques et des actions pour prévenir ces problèmes, les détecter et leur apporter des solutions.	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/281042/Protocolo_28062017_FINAL.pdf
Tripartite Advisory on Managing Workplace Harassment	Ministère de la Main-d'œuvre, Singapour	Ces directives ont été élaborées conjointement par le ministère de la Main-d'œuvre, le Congrès national des syndicats (NTUC) et la Fédération nationale des employeurs de Singapour (SNEF) pour aider les employeurs et les employés à prévenir et à gérer le harcèlement au travail.	https://www.mom.gov.sg/newsroom/press-releases/2015/1223-tripartite-advisory-on-managing-workplace-harassment
Work-related psychological health and safety: A systematic approach to meeting your duties. National guidance material	Safe Work Australia	Ce document d'orientation vise à définir plus clairement ce que les employeurs doivent ou devraient faire en relation avec la santé et la sécurité psychologiques, en application de la législation nationale.	https://www.safeworkaustralia.gov.au/doc/work-related-psychological-health-and-safety-systematic-approach-meeting-your-duties

GUIDES PRATIQUES POUR AGIR SUR LE LIEU DE TRAVAIL

Dealing with workplace bullying – A worker's guide	Safe Work Australia	Ce guide est conçu pour aider les travailleurs à déterminer s'ils sont confrontés au harcèlement moral sur leur lieu de travail, à prévenir et gérer ce phénomène. Il fournit des informations aux travailleurs susceptibles de faire l'objet ou d'être témoins de harcèlement moral au travail et à ceux qui ont fait l'objet d'un signalement pour harcèlement moral.	https://www.safeworkaustralia.gov.au/system/files/documents/1702/workers-guide-workplace-bullying.pdf
Guía de implantación del plan de prevención de la violencia laboral y gestión de conflictos con personas ajenas a la organización	Espagne MC Mutual	Ce guide a été produit en réponse à la nécessité de prévenir et de contrôler les situations de violence exercée par des tiers et vise à guider l'élaboration de plans de prévention adaptés à chaque organisation.	https://enuveprod-universitatpolit.netdna-ssl.com/php_preencionintegral/sites/default/files/noticia/41001/field_adjuntos/guiaviolencia.pdf
IOE Helping employers manage risks from violence to staff	Organisation internationale des employeurs (IOE)	Ce guide conseille les employeurs sur les moyens de protéger le personnel contre les risques découlant de l'activité professionnelle, lorsque des comportements violents du public sont prévisibles.	https://www.ioe-emp.org/index.php?eID=dumpFile&f&f=129778&token=888568870f3e66e11cf965518b2476d667322115
Manual de procedimiento de denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual	Direction nationale des frontières et limites de l'Etat (DIFROL), Chili	Ce manuel est conçu pour veiller à ce que tous les fonctionnaires puissent accéder à une procédure accélérée et claire pour porter plainte s'ils sont affectés par des comportements pouvant constituer un abus, du harcèlement ou du harcèlement sexuel.	https://minrel.gob.cl/practicas_laborales/site/artic/20160518/asocfile/20160518144918/procedimiento_maltrato_y_acoso_difrol.pdf
Manual sobre mobbing, Violencia física y acoso sexual	Institut national de sécurité et de santé au travail (INSST), Espagne	Ce guide fournit des informations détaillées sur ces formes de violence et de harcèlement et comporte un modèle de code de conduite pour combattre le harcèlement sexuel.	https://www.insst.es/-/mobbing-violencia-fisica-y-acoso-sexual-ano-2006-2-ed-
Manual sobre violencia laboral para organizaciones sindicales	Bureau consultatif sur la violence au travail (OAVL), Argentine	Ce manuel a pour objectif de donner aux partenaires sociaux des exemples et des suggestions d'activités qu'ils peuvent mettre en œuvre pour gérer la violence au travail. Le manuel promeut la négociation collective en tant qu'outil privilégié pour définir des politiques de prévention, de détection et d'élimination de la violence au travail. Il promeut également la collecte de données et la recherche.	https://www.argentina.gob.ar/trabajo/oavl/sindicatos
Tackling bullying at work: A UNISON guide for safety reps	UNISON, syndicat de la fonction publique, Royaume-Uni	Ce guide définit le harcèlement moral et le harcèlement sur le lieu de travail, fournit des outils pour reconnaître le harcèlement moral, examine les instruments législatifs et les politiques, et présente les évaluations des risques et les procédures de plainte.	https://www.unison.org.uk/content/uploads/2013/07/On-line-Catalogue216953.pdf
Violence at work: a guide for employers	Direction de la santé et de la sécurité (HSE), Royaume-Uni	Ce guide donne des conseils pratiques aux employeurs sur les façons d'identifier la violence sur leur lieu de travail, d'y répondre et de la prévenir.	https://www.hse.gov.uk/pubns/indg69.pdf
Work and well-being. A trade union resource	Congrès des syndicats britanniques (TUC)	Ce guide donne des conseils pour promouvoir le bien-être des travailleurs. Il entend aider les représentants des travailleurs à traiter avec la direction quand le travail et les pratiques de travail, notamment les situations de violence et de harcèlement au travail, sont susceptibles de causer des problèmes de santé chez les travailleurs.	https://www.tuc.org.uk/sites/default/files/1115_TUC_WellBeingF%20LO.pdf

MODELES ET EXEMPLES DE POLITIQUES ET DE DECLARATIONS

Example policy on work-related violence	Direction de la santé et de la sécurité (HSE), Royaume-Uni	Cet exemple de politique de cinq pages peut servir de référence pour élaborer la politique du lieu de travail, en consultation avec les représentants des travailleurs.	https://www.hse.gov.uk/violence/toolkit/examplepolicy.pdf
Enquête pour harcèlement	HR Proactive Inc., Canada	Ce site Web propose des exemples de politiques sur la violence et le harcèlement qui peuvent être mises en œuvre ainsi qu'un document-type pour mener une enquête en cas de harcèlement.	https://harassmentinvestigation.ca/tools_templates.html
Modèles de clauses à intégrer aux conventions collectives	Bureau consultatif sur la violence au travail (OAVL), Argentine	Cette page-type explique comment formuler des articles à inclure dans une convention collective pour gérer la violence au travail. (Disponible en espagnol uniquement.)	https://www.argentina.gob.ar/trabajo/oavl/sindicatos
Exemple de formulaire de signalement d'incident	Administration de la sécurité et de la santé au travail (OSHA), Etats-Unis	Ce document est un exemple de formulaire de signalement d'un incident de violence au travail.	https://www.in.gov/dol/files/OSHA_Sample_Workplace_Violence_Incident_Report_Forms.pdf
Politique relative à la violence et au harcèlement	Workplace Safety and Prevention Services, Canada	Ce document est un exemple de politique relative à la violence et au harcèlement au travail.	https://www.wspcs.ca/WSPS/media/Site/Resources/Downloads/Violence-and-Harassment.pdf
Formulaire de signalement de violence et d'abus liés au travail	Congrès des syndicats britanniques (TUC)	Ce modèle peut être adapté afin de signaler un cas de violence ou un abus au travail.	https://www.tuc.org.uk/sites/default/files/Violence%20and%20Abuse%20Reporting%20Form%20%28pdf%29_0.pdf

QUESTIONNAIRES ET OUTILS D'ÉVALUATION

The Negative Acts Questionnaire (NAQ-R)	Staale Einarsen, Helge Hoel et Guy Notelaers	Le questionnaire NAQ-R est l'un des plus utilisés pour évaluer le harcèlement moral au travail. Il contient 22 points pour évaluer ce comportement. Cette étude inclut ce questionnaire.	https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02678370902815673
Inventory of Violence and Psychological Harassment (IVAPT)	Maria de los Ángeles Carrión García, Francisco López Barón, Manuel Pando Moreno	Ce travail de recherche contient l'échelle composée de 22 questions utilisées pour examiner les risques psychosociaux.	https://www.recercat.cat/handle/2072/242749
The Leymann Inventory of Psychological Terror	Dr. Heinz Leymann	Ce questionnaire élaboré par le professeur Heinz Leymann recense 45 types de harcèlement collectif.	http://www.antimobbing.eu/lipt.html
The Impact of Event Scale (IES)	Mardi Horowitz, Nancy Wilner, and William Alvarez	Ce travail de recherche présente l'échelle «Impact of Event Scale» destinée à mesurer l'impact d'un événement sur une personne.	https://pdfs.semanticscholar.org/b18b/654ee40ceea9a3a3f6d073636d7ff0eaf189.pdf
SUSESO / ISTAS Questionnaire 21	Institut de sécurité du travail, Chili	Ce questionnaire est un instrument d'évaluation des risques psychosociaux.	http://www.ist.cl/cuestionario-suseso-istas-21/
Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ-II)	Centre national de recherche danois pour l'environnement de travail (NRCWE)	Ce questionnaire est décliné en plusieurs versions pour les employeurs, les universitaires et d'autres groupes.	https://nfa.dk/da/Vaerktoejer/Sporgeskemaer/Copenhagen-Psychosocial-Questionnaire-COPSOQ-II/Engelsk-udgave
Workplace bullying: measurements and metrics to use in the NHS Final Report for NHS Employers	Université de Newcastle	Ce document fournit des ressources comme des questionnaires, des outils d'évaluation et d'autres outils.	https://www.nhsemployers.org/~media/Employers/%20%20Documents/Campaigns/NHS_Employers_Bullying_Measures_Final_Report.pdf

FORMATIONS

Formation sur le harcèlement et le harcèlement moral	Fédération internationale des ouvriers du transport (ITF)	Cette formation est axée sur l'élimination du harcèlement et du harcèlement moral (bullying) sur les lieux de travail du secteur des transports.	https://www.itfglobal.org/en/training-education/bullying-and-harassment-training
Cours en ligne de prévention de la violence au travail destiné au personnel infirmier	Institut national pour la sécurité et la santé au travail (NIOSH), Etats-Unis	Ce cours en ligne gratuit s'adresse au personnel infirmier et aux travailleurs de la santé et se concentre sur la prévention de la violence au travail.	https://www.cdc.gov/niosh/topics/violence/training_nurses.html
La violence en milieu de travail: Sensibilisation	Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST), Canada	Ce cours est proposé gratuitement pour promouvoir la sensibilisation à la violence au travail; il décrit les types et l'origine des comportements, ainsi que les obligations légales des employeurs.	https://www.ccohs.ca/products/courses/violence_awareness/

INTERVENTIONS ET RAPPORTS D'INFORMATION

Expanding our understanding of the psychosocial work environment: a compendium of measures of discrimination, harassment and work-family issues	Institut national pour la sécurité et la santé au travail (NIOSH), Etats-Unis	Ce rapport examine diverses mesures des risques psychosociaux et l'environnement de travail psychosocial.	https://www.cdc.gov/niosh/docs/2008-104/pdfs/2008-104.pdf
Healthy workplaces: a model for action: for employers, workers, policymakers and practitioners	Organisation mondiale de la Santé (OMS)	Ce rapport définit un lieu de travail sain et s'intéresse aux processus et aux meilleures pratiques que les employeurs et les employés doivent mettre en œuvre pour l'instaurer.	https://www.who.int/occupational_health/publications/healthy_workplaces_model_action.pdf
IGLOO: An integrated framework for sustainable return to work in workers with common mental disorders	Royaume-Uni	Le modèle IGLOO vise à soutenir l'élaboration d'interventions pratiques pour garantir la santé et le bien-être des employés et faciliter le retour au travail des employés présentant des troubles mentaux courants.	https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02678373.2018.1438536
Tackling Violence in the Health Sector – A Trade Union Response	Internationale des services publics	Ce rapport décrit les travaux des syndicats pour faire face à la violence au travail.	http://www.world-psi.org/en/tackling-violence-health-sector-trade-union-response
The Australian Workplace Barometer: Report on psychosocial safety climate and worker health in Australia	Safe Work Australia	Ce rapport présente les conditions de travail en Australie et peut être utilisé par des décideurs pour élaborer des politiques du lieu de travail visant à réduire les risques pour la santé des employés.	https://www.safeworkaustralia.gov.au/system/files/documents/1702/the-australian-workplace-barometer-report.pdf

Nous aussi? Intimidation et harcèlement sexuel dans les professions juridiques	Association internationale du Barreau	Ce rapport décrit l'intimidation (bullying) et le harcèlement sexuel dans les professions juridiques, à partir d'une étude menée auprès de quelque 000 7 personnes dans 135 pays.	https://www.ibanet.org/bullying-and-sexual-harassment.aspx
Workplace Moral Harassment Found in Legal Cases in Japan	Association contre le harcèlement moral au travail (AAWMH), Japon	Ce rapport décrit le cadre juridique applicable au harcèlement et au harcèlement moral au travail au Japon en présentant des affaires judiciaires importantes.	http://www.kwesthues.com/Nagao0807.pdf
Workplace Violence and Harassment: A European Picture	Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA)	Ce rapport contient des données et des informations sur la violence et le harcèlement au travail en Europe, et décrit des initiatives et des interventions mises en œuvre au niveau national pour prévenir la violence et le harcèlement sur le lieu de travail et y répondre.	https://osha.europa.eu/en/publications/workplace-violence-and-harassment-european-picture
FICHES D'INFORMATION ET ARTICLES			
Factsheet 24-La violence au travail	Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA)	Cette fiche donne des informations et des suggestions pour prendre des mesures pratiques visant à combattre la violence au travail.	https://osha.europa.eu/en/publications/factsheet-24-violence-work/view
Fast Facts for Taxi Drivers: How to Prevent Robbery and Violence	Institut national pour la sécurité et la santé au travail (NIOSH), Etats-Unis	Cette fiche d'information présente des stratégies destinées aux chauffeurs de taxi pour réduire le risque de vol ou de violence.	https://www.cdc.gov/niosh/docs/2020-100/pdfs/2020-100Revised112019.pdf?id=10.26616/NIOSH PUB2020100revised112019
Home healthcare workers: How to prevent violence on the job	Institut national pour la sécurité et la santé au travail (NIOSH), Etats-Unis	Cette fiche d'information destinée aux employeurs et aux employés explique à l'aide d'exemples comment toutes les parties peuvent prévenir la violence et gérer des situations de violence.	https://www.cdc.gov/niosh/docs/2012-118/pdfs/2012-118.pdf?id=10.26616/NIOSH PUB2012118
IOE Factsheet on Understanding and Addressing Violence at Work	Organisation internationale des employeurs (IOE)	Cette fiche d'information évoque de manière générale l'importance de parler de la violence au travail, présente les facteurs de risque et les moyens de combattre la violence au travail.	https://www.ioe-emp.org/index.php?eID=dumpFile&t=f&f=129778&token=888568870f3e66e11cf965518b2476d667322115
What HR Can Do About Cyberbullying in the Workplace	Société pour la gestion des ressources humaines (SHRM)	Cet article explore les stratégies que les services de ressources humaines peuvent adopter pour prévenir le cyberharcèlement au travail et y réagir.	https://www.shrm.org/resourcesandtools/hr-topics/technology/pages/what-hr-can-do-about-cyberbullying-in-the-workplace.aspx

► **International Labour Organization**

Labour Administration, Labour Inspection
and Occupational Safety and Health Branch
(LABADMIN/OSH)

Route des Morillons
4 CH-1211 Geneva 22
Switzerland

T: +41 22 799 6715

E: labadmin-osh@ilo.org

www.ilo.org/labadmin-osh