**Bienvenue!**

Enquête européenne en ligne sur la violence et le harcèlement par des tiers.

**Informations générales**

**La violence commise par des tiers (ou violence externe) et le harcèlement par des tiers sont une forme de violence et de harcèlement sur le lieu de travail qui survient dans le cadre d’interactions avec des citoyens, des consommateurs, des clients, des patients ou des étudiants lors de la prestation de services. Elle peut inclure des formes physiques, psychologiques, verbales et/ou sexuelles de violence et de harcèlement. Il peut s’agir de cas isolés ou de comportements plus systématiques.**

**En 2010, les partenaires sociaux européens des secteurs des services (FSESP, UNI-Europa, CSEE, HOSPEEM, CCRE, EFEE, EuroCommerce, CoESS et, à partir de 2018, EUPAE) ont adopté les Lignes directrices multisectorielles sur la violence de tiers et le harcèlement au travail. Ces lignes directrices sont disponibles en 19 langues à l’adresse suivante : https://**[**www.epsu.org/article/multi-sectoral-**](http://www.epsu.org/article/multi-sectoral-) **guidelines-tackle-third-party-violence-and-harassment-related-work.**

**L’ETF et l’UITP ont également élaboré des recommandations conjointes relatives à la lutte contre la violence et l’insécurité dans les transports publics urbains. Ces recommandations sont disponibles à l’adresse suivante :**

**https://**[**www.uitp.org/publications/uitp-etf-joint-recommendations-for-combating-violence-and-**](http://www.uitp.org/publications/uitp-etf-joint-recommendations-for-combating-violence-and-) **insecurity-on-urban-public-transport/.**

**Informations relatives à l’enquête**

**L’enquête en ligne est destinée aux syndicats et aux employeurs qui mènent des actions séparément ou conjointement pour prévenir et combattre la violence et le harcèlement par des tiers, y compris la violence et le harcèlement fondés sur le genre, notamment dans le contexte de mesures plus générales relatives à la santé et à la sécurité.**

**Cette enquête en ligne s’inscrit dans le cadre d’un nouveau projet de recherche mené dans dix pays et sept secteurs. Nous souhaitons en savoir plus sur le problème croissant que représentent la violence et le harcèlement par des tiers. En outre, pour les secteurs qui ont adopté les lignes directrices multisectorielles, nous voudrions déterminer comment ces lignes directrices ont été mises en œuvre, s’il convient de les actualiser et quelles orientations supplémentaires ou mesures juridiques ou autres seraient nécessaires pour prévenir et combattre ce problème.**

**L’enquête est disponible en dix langues :**

* **Bulgare**
* **Tchèque**
* **Danois**
* **Anglais**
* **Français**
* **Italien**
* **Letton**
* **Néerlandais**
* **Polonais**
* **Espagnol**

**L’enquête est réalisée dans les sept secteurs suivants :**

* **Établissements d’enseignement secondaire**
* **Hôpitaux**
* **Établissements pénitentiaires (notamment leurs services de sécurité, de soins de santé ou de probation)**
* **Services pour l’emploi**
* **Transports publics urbains**
* **Services de guichets/services clientèle au sein des administrations locales et régionales**
* **Télécommunications.**

**L’enquête dure dix minutes.**

**L’enquête est réalisée par le Dr Jane Pillinger, consultante externe engagée pour le projet, chercheuse indépendante et experte de la violence et du harcèlement dans le monde du travail.**

**Toutes les informations fournies seront confidentielles et aucune information ne sera partagée avec les partenaires du projet ou d'autres agences externes. Il est essentiel que vous donniez votre consentement en répondant à la question ci-dessous avant de participer à l’enquête. Nous vous remercions de votre participation.**

# \* 1. Consentement: Veuillez cocher la case « oui » ci-dessous si vous consentez à participer à cette enquête. Veuillez noter que vous ne pourrez participer à l’enquête que si vous donnez votre consentement. Toutes les informations que vous communiquerez seront traitées en toute confidentialité. Vous pourrez quitter l’enquête à tout moment.

 Oui Non

Enquête européenne en ligne sur la violence et le harcèlement par des tiers.

# Veuillez cocher le pays qui vous correspond. On notera que l’enquête est réalisée dans dix pays. Vous pouvez également participer à l’enquête si vous êtes une organisation opérant au niveau européen.

 Bulgarie

 République tchèque  Danemark

 France Irlande Italie

 Lettonie

 Pays-Bas Pologne Espagne

 Niveau européen

 Autre (veuillez préciser)

# Veuillez cocher dans la liste le secteur qui vous correspond. Dans le cas où vous couvririez plus d’un secteur, nous vous invitons à répondre à une enquête par secteur.

 Établissements d’enseignement secondaire  Hôpitaux

 Établissements pénitentiaires (notamment leurs services de sécurité, de soins de santé ou de probation)  Services pour l’emploi

 Transports publics urbains

 Services de guichets/services clientèle au sein des administrations locales et régionales  Télécommunications

 Autre (veuillez préciser)

# Vous êtes…

 Un syndicat

Un employeur/une organisation d’employeurs

# Veuillez indiquer votre titre et fonction.

1. Quelle est le degré de gravité du problème de la violence et du harcèlement par des tiers sur votre lieu de travail ou dans votre secteur ?

 Extrêmement grave  Très grave

 Plutôt grave  Pas très grave

 Pas du tout grave

# La violence et le harcèlement par des tiers ont-ils une incidence sur la qualité des services fournis? Veuillez cocher une seule réponse.

 Extrêmement grande incidence  Grande incidence

 Neutre

 Incidence minime  Pas d’incidence

# Quelle incidence la violence et le harcèlement par des tiers ont-ils sur la qualité des services fournis? Veuillez cocher toutes les réponses qui s’appliquent.

Services supprimés

Services migrés en ligne pour des raisons de sécurité Services moins personnalisés

Autre (veuillez préciser)

# La pandémie de COVID-19 a-t-elle eu une incidence sur l’ampleur du problème de la violence et du harcèlement par des tiers sur votre lieu de travail ou dans votre secteur? Veuillez cocher une seule réponse.

 Extrêmement grande incidence  Grande incidence

 Neutre

 Incidence minime Pas d’incidence

# Quels sont les principaux types de violence et de harcèlement par des tiers signalés dans votre secteur ou sur votre lieu de travail ? Veuillez classer les différentes propositions par ordre d’importance, 1 étant le type le plus fréquemment signalé, et 8 le type le moins souvent signalé.

´



Violence physique ou agression

´



Harcèlement verbal

´



Harcèlement psychologique/moral

´



Harcèlement sexuel (verbal ou non verbal)

´



Agression sexuelle

´



Cyberharcèlement, p. ex. en ligne, par message ou par téléphone

´



Violence domestique et maltraitance (de la part d’un partenaire ou d’un membre de la famille)

´



Traque

´



Je ne sais pas/non pertinent

# Veuillez résumer toutes les données dont vous disposez sur votre secteur, notamment les chiffres (ou les pourcentages) relatifs aux travailleurs concernés et aux différences entre les sexes. Veuillez fournir un lien/une source pour l’ensemble des données, rapports ou publications fournis.

1. Comment traitez-vous le problème de la violence et du harcèlement par des tiers sur votre lieu de travail ou dans votre secteur ? Veuillez cocher toutes les réponses qui s’appliquent.

Sensibilisation et analyse du problème

Partage d’expériences/de bonnes pratiques entre les partenaires sociaux

Conventions collectives (entre employeur et syndicats) Cadres de politiques pour prévenir et gérer le problème Mise en place de procédures de signalement et de plainte Suivi des plaintes

Intégration dans les politiques relatives à la santé et à la sécurité au travail

Inclusion dans l’évaluation des risques, les mesures d’atténuation des risques et les plans de prévention

Campagnes d’information adressées aux tiers

Soutien aux salariés victimes de violence ou de harcèlement par des tiers

Partenariats avec des ONG/associations au sein de la collectivité

Actions de plaidoyer/campagnes en faveur d’une nouvelle législation

Pas de mesures prises

Autre (veuillez préciser)

# Ces mesures sont-elles intégrées au sein d’une politique plus vaste ou constituent-elles une politique à part entière? Veuillez cocher une seule réponse.

 Mesures intégrées dans une politique ou un accord sur l’environnement de travail/la santé et la sécurité au travail  Mesures intégrées dans une politique ou un accord sur toutes les formes de violence et de harcèlement au travail  Mesures/politique distinctes sur la violence et le harcèlement par des tiers

 Pas de mesures prises Autre (veuillez préciser)

# Avez-vous pris l’une des mesures suivantes pour faire face aux risques de violence et de harcèlement par des tiers fondés sur le genre? Veuillez cocher toutes les réponses qui s’appliquent.

Inclusion de la violence fondée sur le genre dans une politique ou une convention collective Inclusion de la violence fondée sur le genre dans les évaluations des risques

Formation et sensibilisation visant à mettre fin au sexisme et au harcèlement sexuel Mise en œuvre de plans/mesures de sécurité

Soutien sur le lieu de travail pour les victimes de harcèlement sexuel Soutien sur le lieu de travail pour les victimes de violence domestique

Partenariats avec des ONG/associations de femmes au sein de la collectivité Pas de mesures prises

Autre (veuillez préciser)

# Les mesures prises pour mettre fin à la violence et au harcèlement par des tiers ont-elles été décidées conjointement par les travailleurs, les syndicats et les employeurs ?

 Mesures décidées conjointement

 Certaines mesures décidées conjointement  Par l’employeur uniquement

 Par le syndicat uniquement  Pas de mesures prises

Autre (veuillez préciser)

# À l’avenir, est-ce que l’un des éléments suivants pourrait vous aider à prévenir et à gérer le problème de la violence et du harcèlement par des tiers dans votre secteur? Veuillez cocher la réponse qui vous semble la plus pertinente.

Davantage d’orientations sectorielles

Des orientations relatives aux évaluations des risques et à la prévention

Des orientations sur les systèmes confidentiels de signalement et de plainte

Des orientations sur la manière de prévenir et de combattre le problème de la violence et du harcèlement fondés sur le genre

Le partage de bonnes pratiques

Des campagnes d’information adressées aux tiers

Des mesures contraignantes décidées au niveau de l’UE

Autre (veuillez préciser)

# Veuillez donner des exemples de mesures que vous avez prises pour lutter contre la violence et le harcèlement par des tiers dans votre secteur ou sur votre lieu de travail (p. ex. : prévention, sensibilisation, formation, organisation du travail ou mesures de sécurité). Nous nous intéressons également à toute nouvelle mesure ou mesure particulière que vous auriez prise dans le contexte de la pandémie de COVID-19.

1. Avez-vous déjà entendu parler des lignes directrices multisectorielles (2010) ?

 Oui Non

Enquête européenne en ligne sur la violence et le harcèlement par des tiers.

# Les lignes directrices vous ont-elles été utiles sur votre lieu de travail ou dans votre secteur ?

 Extrêmement utiles  Très utiles

 Quelque peu utiles Pas très utiles  Pas du tout utiles

# Comment les lignes directrices vous ont-elles été utiles? Veuillez cocher toutes les réponses qui s’appliquent.

Contribution à la promotion du dialogue entre les employeurs et les syndicats dans certains secteurs Orientations pour l’élaboration d’une politique ou d’une convention collective

Introduction de procédures de signalement et de plainte Mise en place de mesures de prévention

Introduction de nouveaux protocoles de sécurité Sensibilisation des tiers

Formation des travailleurs Formation des cadres

Autre (veuillez préciser)

# Selon vous, de quelle manière pourrait-on améliorer les lignes directrices ? Veuillez cocher toutes les réponses qui s’appliquent.

Orientations plus détaillées/spécifiques Conseils pratiques supplémentaires

Traitement plus approfondi du problème de la violence fondée sur le genre Mesures juridiquement contraignantes

Meilleur suivi

Intégration de la violence et du harcèlement internes et externes Autre (veuillez préciser)

# Veuillez formuler toutes autres suggestions qui vous semblent utiles en vue de la révision et de l’actualisation des lignes directrices.

Enquête européenne en ligne sur la violence et le harcèlement par des tiers.

1. Dans le cadre de cette étude, nous procéderons à des entretiens de suivi avec les partenaires sociaux. Si vous souhaitez que nous vous interrogions dans le cadre d’un tel entretien, merci de nous communiquer votre nom, le nom de votre organisation et votre adresse e-mail ci-dessous:

Nom :

Organisation:

Adresse e-mail:

1. L’encadré ci-dessous est à votre disposition si vous souhaitez ajouter d’éventuelles observations, informations ou suggestions.