OUTIL 2 | PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS

FICHE 3 | COMMENT L'EMPLOYEUR TRAITE-T-IL LES SIGNALEMENTS ARRIVÉS PAR LA VOIE HIÉRARCHIQUE ?

Vous êtes employeur[1] ou membre de la ligne hiérarchique et une personne vous signale des faits de VSSHD ? Cette fiche explique pourquoi ce signalement doit être traité, même lorsque d'autres voies existent, et présente les bonnes pratiques : accusé de réception, entretien avec la personne qui signale, première analyse des faits et suites à donner. Elle répond aussi à des questions pratiques (anonymat, faits commis hors du lieu de travail, faits anciens) et propose en annexe un modèle de signalement écrit.

OUTIL 2 | PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS – RAPPEL DES RESSOURCES DISPONIBLES

- Fiche 1 | Comment signaler un fait de VSSHD ? Interlocuteurs, interlocutrices et procédure
- Fiche 2 | Comment les conseillers et conseillères en prévention aspects psychosociaux des SEPPT traitent-ils le signalement ?
- **Fiche 3 | Comment l'employeur traite-t-il les signalements arrivés par la voie hiérarchique ?**
- Fiche 4 | Protection des personnels : mesures conservatoires et protection contre les représailles
- Fiche 5 | Comment l'employeur mène-t-il l'enquête ?
- Fiche 6 | Procédures disciplinaires
- Fiche 7 | Droits des personnels : victimes, personnes mises en cause, témoins

Le contenu des fiches a été validé juridiquement par le conseil de la FEAS

[1] Dans les fiches de la boîte à outils VSSHD, le terme « employeur » désigne l'entité juridique qui emploie le personnel (ASBL, société, administration…). C'est pourquoi il est au masculin.

© 2026 FEAS – Fédération des employeur·euses des arts de la scène

SOMMAIRE

1. Pourquoi traiter un signalement arrivé par la voie hiérarchique ? ... 3
1.1. L'employeur est responsable de la prévention des risques psychosociaux dans l'entreprise, mais aussi des fautes commises par les membres de son personnel ... 3
1.2. Le rôle de la ligne hiérarchique ... 3
1.3. Une procédure complémentaire ... 4
2. Les bonnes pratiques en cas de signalement par la voie hiérarchique ... 5
2.1. La forme du signalement et son accusé de réception ... 5
2.2. L'entretien suivant le signalement ... 5
2.2.1. Quelques conseils pour mener l'entretien ... 5
2.2.2. Qui doit mener l'entretien ? ... 6
2.3. Procéder à une première analyse des faits signalés et y donner suite ... 6
3. Questions pratiques ... 8
3.1. Que faire en cas de demande d'anonymat ? ... 8
3.2. Que faire si les faits ont lieu en dehors du lieu de travail ? ... 9
3.3. Que faire si les faits sont anciens ? Y a-t-il une prescription ? ... 9
ANNEXE ... 10
ANNEXE 1 : EXEMPLE DE STRUCTURE D'UN SIGNALEMENT ÉCRIT À LA SUITE D'UN ENTRETIEN, MÊME INFORMEL ... 10

© 2026 FEAS – Fédération des employeur·euses des arts de la scène

1. POURQUOI TRAITER UN SIGNALEMENT ARRIVÉ PAR LA VOIE HIÉRARCHIQUE ?

Pourquoi se poser la question du traitement des signalements arrivés par la voie hiérarchique, alors que des dispositifs informels et formels existent via la personne de confiance et les conseillers et conseillères en prévention aspects psychosociaux (CPAP) ?

1.1. L'EMPLOYEUR EST RESPONSABLE DE LA PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX DANS L'ENTREPRISE, MAIS AUSSI DES FAUTES COMMISES PAR LES MEMBRES DE SON PERSONNEL

L'employeur est le **responsable de la prévention des risques psychosociaux dans l'entreprise**. À ce titre, il détermine les mesures de prévention nécessaires afin d'éviter, autant que possible, les situations susceptibles de générer de tels risques, de prévenir la survenance de dommages lorsque ces situations ne peuvent être totalement évitées et, le cas échéant, d'en limiter les conséquences.

> **BON À SAVOIR**
>
> L'employeur peut ensuite être **tenu responsable des fautes commises par les membres de son personnel** sur la base de l'article 6.14 du Code civil (p. ex. le harcèlement d'un ou d'une collègue). L'employeur pourrait, par exemple, être condamné conjointement avec un membre du personnel coupable de harcèlement sexuel au travail à verser des dommages et intérêts.

1.2. LE RÔLE DE LA LIGNE HIÉRARCHIQUE

La ligne hiérarchique regroupe, quant à elle, les personnes qui, à différents niveaux de l'organisation, disposent d'un pouvoir de donner des instructions aux membres du personnel, depuis la direction jusqu'aux niveaux hiérarchiques inférieurs. Dans le cadre de leurs compétences respectives, les membres de la ligne hiérarchique sont **chargés de mettre en œuvre la politique de prévention définie par l'employeur**. À ce titre, ils doivent notamment :

- formuler des propositions de mesures de prévention et conseiller l'employeur quant à leur mise en œuvre ;
- analyser les incidents de nature psychosociale et, le cas échéant, proposer des mesures permettant d'éviter qu'ils ne se reproduisent ;
- veiller au respect, par les membres du personnel, des instructions qui leur sont données ;
- s'assurer que les membres du personnel ont compris les informations qui leur ont été communiquées et qu'ils les mettent effectivement en pratique ;

© 2026 FEAS – Fédération des employeur·euses des arts de la scène

- identifier les difficultés ou situations susceptibles de présenter un risque psychosocial et veiller à leur prise en charge suffisamment tôt afin d'en limiter les conséquences.

Lorsqu'ils sont confrontés à une problématique individuelle, les membres de la ligne hiérarchique doivent notamment être attentifs à la situation de la personne concernée, l'écouter et l'informer des différentes possibilités existantes pour faire face aux difficultés rencontrées. Ils peuvent également solliciter l'intervention de leur propre supérieur hiérarchique ou demander conseil au service de prévention.

En présence d'une problématique collective, lorsqu'un risque psychosocial est identifié dans une situation de travail déterminée, par exemple au sein d'un service, les membres de la ligne hiérarchique peuvent demander à l'employeur de procéder à une **analyse des risques** afin d'identifier les mesures de prévention appropriées.

1.3. UNE PROCÉDURE COMPLÉMENTAIRE

Si le travailleur ou la travailleuse qui subit ou observe des faits de violences sexistes, sexuelles, de harcèlement ou de discrimination ne souhaite pas (ou pas encore) opter pour une procédure externe, ni pour une procédure interne formelle ou informelle, il ou elle peut faire le choix d'une procédure complémentaire par le signalement via la voie hiérarchique.

Une telle procédure complémentaire n'est ni expressément prévue ni balisée par la législation.

Elle permet aux membres du personnel de signaler les éventuelles difficultés rencontrées et d'assurer un premier traitement de celles-ci.

Cette démarche ne remplace pas la procédure interne prévue par la législation en matière de risques psychosociaux et l'employeur ne se substitue pas aux acteurs spécifiquement chargés de la procédure interne, à savoir la personne de confiance dans le cadre de l'intervention informelle et le CPAP dans le cadre de l'intervention formelle ou informelle.

RECOMMANDATION FEAS

Considérant la charte de la FEAS qui préconise la tolérance zéro, nous estimons que l'employeur doit traiter tout signalement formulé via la voie hiérarchique, que celui-ci soit écrit, oral ou formulé dans un contexte informel. Ce signalement donnera lieu à un entretien et à un compte rendu d'entretien.

La suite de la présente fiche dresse les bonnes pratiques en cas de signalement par la voie hiérarchique.

© 2026 FEAS – Fédération des employeur·euses des arts de la scène

2. LES BONNES PRATIQUES EN CAS DE SIGNALEMENT PAR LA VOIE HIÉRARCHIQUE

2.1. LA FORME DU SIGNALEMENT ET SON ACCUSÉ DE RÉCEPTION

Le signalement peut se matérialiser par un document écrit au préalable ou à la suite d'un échange informel (voir le modèle en annexe 1).

Le signalement doit donner lieu à un accusé de réception par voie écrite et un rendez-vous doit être proposé pour rencontrer la personne à l'origine du signalement. Si les faits concernent des tiers, ils doivent être consignés dans le registre des faits de tiers.

2.2. L'ENTRETIEN SUIVANT LE SIGNALEMENT

Le signalement doit donner lieu à un entretien avec la personne qui a effectué le signalement. Cet entretien doit idéalement être réalisé au plus tard dix jours après le premier contact.

Les entretiens permettent de récolter des informations complémentaires pour préciser le signalement et comprendre ce qu'il s'est passé. L'objectif est d'arriver à une première analyse des faits afin de savoir s'il y a une suspicion de faits de VSSHD.

2.2.1. QUELQUES CONSEILS POUR MENER L'ENTRETIEN

Les techniques d'entretien individuel constituent souvent l'outil principal avec lequel les conseillers et conseillères en prévention ou les personnes de confiance mènent leur mission de gestion du harcèlement moral au travail ; il est donc recommandé aux employeurs de s'en inspirer, voire de se former. De manière plus générale, l'entretien en face à face apparaît comme une méthode incontournable dans la gestion des conflits au travail.

CE QUE VOUS POUVEZ DIRE

✓ « Tu as bien fait de venir me voir, c'est courageux »

✓ « Ce que tu me décris pourrait s'apparenter à (...) »

✓ « Ce que tu me racontes est grave et interdit »

✓ « Tu n'es pas responsable de ces violences »

✓ « Nous allons trouver de l'aide »

✓ « Je peux t'aider »

CE QU'IL FAUT ÉVITER DE DIRE

✗ « Tu es certain, certaine que ça s'est passé comme ça ? »

✗ « Tu es trop sensible, ce n'est pas si grave »

✗ « Elle n'était pas un peu courte ta jupe ? »

✗ « Tu n'avais pas à le regarder comme ça »

✗ « Je connais bien cette personne, ce n'est pas possible ce que tu racontes »

✗ « Je pense qu'il vaut mieux éviter d'en parler, cela te poserait des problèmes »

© 2026 FEAS – Fédération des employeur·euses des arts de la scène

2.2.2. QUI DOIT MENER L'ENTRETIEN ?

L'entretien peut être mené par la personne qui a reçu le signalement ou par une autre personne. En ce cas, il est recommandé que la personne ayant reçu le signalement soit également présente.

RECOMMANDATION FEAS

Même si la loi n'impose rien en la matière, la FEAS recommande fortement que les personnes qui mènent l'entretien aient été formées aux questions de violence et harcèlement au travail ainsi qu'aux techniques d'entretien, ce qui peut faire partie du plan d'action du membre de la FEAS dans la catégorie « formation » (voir Outil 3 – « Modèles de plans d'actions »).

Il est recommandé de former a minima un binôme homme-femme faisant partie de la ligne hiérarchique ou de l'organe d'administration.

2.3. PROCÉDER À UNE PREMIÈRE ANALYSE DES FAITS SIGNALÉS ET Y DONNER SUITE

L'objectif de cette première analyse est d'identifier si les faits peuvent constituer des faits de VSSHD prohibés dans le cadre du travail tels que :

- violence au travail ;
- discrimination ;
- harcèlement sexuel ;
- harcèlement moral ;
- infractions sexuelles.

Dans chaque cas, et quel que soit le résultat de la première analyse, **il est recommandé, dans cette phase préliminaire, d'informer en toute transparence la personne ayant réalisé le signalement des suites données (mesures prises ou non)**. Ses droits peuvent aussi être rappelés à la victime présumée.

Un compte rendu écrit et factuel doit être rédigé et transmis aux personnes ayant participé à l'entretien idéalement dans les 72 heures. Ce compte rendu mènera à une première analyse des faits signalés. Ces éléments seront transmis aux personnes qui réalisent l'enquête le cas échéant (voir fiche 5).

© 2026 FEAS – Fédération des employeur·euses des arts de la scène

Les éléments apportés à l'issue de la première analyse…[2]		
… pourraient relever de VSSHD	**… pourraient constituer d'autres comportements inappropriés**	**… tendent manifestement à écarter les VSSHD ou les comportements inappropriés**
Organisation d'une **enquête interne** (voir fiche 5) Instauration d'éventuelles **mesures conservatoires** pour mettre fin à la situation (voir fiche 4) **Information** de la personne à l'origine du signalement des suites données	**Entretiens** avec la personne présumée autrice des faits et les éventuels témoins Si le comportement inapproprié est caractérisé : **rappel à l'ordre ou sanction** de la personne autrice des faits (voir fiche 6)	**Information** de la personne à l'origine du signalement des suites données à son alerte Échange approfondi pour repérer un éventuel mal-être ou dysfonctionnement

BON À SAVOIR

L'enquête peut être réalisée par (voir fiche 5) :

- personne(s) en charge des ressources humaines ;
- membre(s) de la direction ;
- employeur directement à travers sa direction générale ou des membres de son organe d'administration ;
- référent ou référente en matière de lutte contre les VSSHD le cas échéant ;
- binôme homme-femme désigné par l'employeur et formé pour ce faire ;
- etc.

Les modalités de l'enquête devraient être décrites à la victime présumée, ainsi qu'à la personne ayant effectué le signalement si ces personnes sont différentes. En particulier, le principe de discrétion de l'enquête, et la confidentialité des informations dévoilées au cours de celle-ci, peuvent être rappelés (voir fiche 5).

[2] S'il apparaît clairement que la situation n'est pas constitutive d'une situation de VSSHD : il est recommandé d'informer la personne à l'origine du signalement qu'il n'y sera, à ce stade, pas donné suite. Par ailleurs, un échange approfondi avec la personne est recommandé afin d'établir un potentiel mal-être ou dysfonctionnement au sein de l'entreprise qui aurait pu mener à ce signalement.

S'il apparaît que la situation pourrait être constitutive d'une situation de VSSHD : il est recommandé de lancer une enquête interne pour établir la nature des faits.

© 2026 FEAS – Fédération des employeur·euses des arts de la scène

L'employeur informe le travailleur ou la travailleuse des autres procédures de signalement existantes (procédure interne formelle ou informelle et procédure externe) et l'encourage à effectuer un tel signalement.

En cas de besoin, des mesures de protection doivent être prises pour éviter que les faits ne se reproduisent (voir fiche 4).

- **S'il apparaît que la situation pourrait constituer d'autres comportements inappropriés :** il est recommandé d'organiser des entretiens avec la personne présumée autrice des faits et les éventuels témoins. Si le comportement inapproprié est caractérisé, un rappel à l'ordre ou une sanction de la personne autrice des faits peut être envisagé (voir fiche 6).

3. QUESTIONS PRATIQUES

3.1. QUE FAIRE EN CAS DE DEMANDE D'ANONYMAT ?

Les entretiens servent également à identifier si la personne à l'origine du signalement souhaite être anonyme ou non pour le reste de la procédure. Durant l'entretien, il doit être demandé à la personne qui a signalé si elle et la personne victime sont d'accord ou non pour que leur anonymat soit levé. Si la personne qui a signalé ou la personne victime des faits n'est pas d'accord pour lever son anonymat, l'employeur demeure responsable de la prévention des risques psychosociaux dans l'entreprise. Il est donc fortement invité à poursuivre la procédure pour comprendre les risques.

> **BON À SAVOIR**
>
> L'employeur peut en effet réaliser une enquête en préservant cet anonymat. Les témoignages anonymes pourront alors constituer les pièces justifiant le démarrage d'entretiens exploratoires ou d'une enquête dans le service concerné par le signalement (voir fiche 5).

Si ces personnes maintiennent le souhait d'anonymat, l'employeur pourra tout de même utiliser le témoignage en appui à des sanctions disciplinaires, idéalement avec d'autres preuves. Les comptes rendus anonymes peuvent être utilisés dans le cadre d'une enquête et/ou d'une procédure disciplinaire, mais un juge pourrait considérer qu'ils ont une force probante moindre (voir fiche 6).

© 2026 FEAS – Fédération des employeur·euses des arts de la scène

BON À SAVOIR

Il convient de distinguer les témoignages strictement anonymes (p. ex. une lettre anonyme, l'identité de la personne qui témoigne est inconnue de l'employeur) et les témoignages anonymisés (l'identité de la personne qui témoigne est connue de l'employeur, mais est cachée a posteriori, notamment pour protéger cette personne contre des représailles).

En cas de témoignage anonymisé, l'employeur pourra l'utiliser en appui à des sanctions disciplinaires, idéalement avec d'autres preuves. Le principe du contradictoire doit être respecté : la personne mise en cause doit avoir la possibilité de faire valoir ses observations sur le témoignage anonymisé.

Dans tous les cas, la valeur probante des plaintes anonymes ou anonymisées sera appréciée souverainement par le juge (convergence avec d'autres preuves non anonymes, nombre de témoignages, etc.).[3]

3.2. QUE FAIRE SI LES FAITS ONT LIEU EN DEHORS DU LIEU DE TRAVAIL ?

La structure est responsable de garantir la santé et la sécurité dans tous les lieux où les personnes se retrouvent en raison de leur activité professionnelle. Une tournée, un déplacement professionnel, une fête de fin de concert… : tout fait de violence ayant lieu dans ce cadre doit être signalé pour être traité par la structure. Si les faits ont lieu dans un cadre extérieur mais que l'auteur ou l'autrice est membre du personnel ou que vous estimez que l'auteur ou l'autrice des violences peut représenter un danger pour le personnel, vous devez traiter le signalement.

3.3. QUE FAIRE SI LES FAITS SONT ANCIENS ? Y A-T-IL UNE PRESCRIPTION ?

Le signalement peut concerner des faits qui se sont déroulés récemment ou il y a plusieurs années. Il est important de signaler tout fait, même ancien. Il est recommandé de mener une enquête et de tenter de caractériser les faits, même si ceux-ci sont prescrits. On peut considérer que traiter un signalement même sur des faits prescrits contribue à prévenir les risques.

[3] Par exemple, le Tribunal du travail du Brabant wallon, dans un jugement du 8 août 2022, n'a pas écarté trois témoignages anonymes, qui avaient été corroborés par des attestations judiciaires.

© 2026 FEAS – Fédération des employeur·euses des arts de la scène

ANNEXE

ANNEXE 1 : EXEMPLE DE STRUCTURE D'UN SIGNALEMENT ÉCRIT À LA SUITE D'UN ENTRETIEN, MÊME INFORMEL

Objet du mail : SIGNALEMENT

Bonjour,

J'ai reçu / je me suis entretenu ou entretenue ce jour avec [NOM DE LA VICTIME PRÉSUMÉE] dans [LIEU] à [HEURE].

[VICTIME PRÉSUMÉE] me dit que : « tels faits lui sont arrivés tel jour à telle heure dans tel lieu devant telles personnes dans tel contexte… »

[Ici, vous retranscrivez exactement les paroles de la victime présumée en reprenant vos notes ; les faits rapportés peuvent concerner un événement en dehors de l'enceinte de votre structure, ou dans le cadre d'une activité qui n'est pas organisée par la structure, dès lors que l'interaction met en cause quelqu'un relevant de votre structure]

[VICTIME PRÉSUMÉE] me désigne le cas échéant le ou les auteurs ou autrices présumés des faits.

[VICTIME PRÉSUMÉE] me dit que d'autres personnes étaient présentes et pourraient témoigner de ces faits : *[notez les noms et coordonnées des témoins éventuels]*

[VICTIME PRÉSUMÉE] est joignable à [COORDONNÉES DE LA PERSONNE].

Je me tiens à votre disposition pour les éventuelles suites de ce signalement.

Bien cordialement,

[VOS COORDONNÉES]

Ce document est fourni à titre strictement informatif et ne remplace pas un conseil juridique.

Il est mis à disposition sous licence Creative Commons CC BY-NC 4.0 (creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.fr).

Vous pouvez le copier, le diffuser et l'adapter à condition de citer la FEAS et de ne pas en faire un usage commercial.

Pour citer : « Source : FEAS, Outil 2, Fiche 3 – Comment l'employeur traite-t-il les signalements arrivés par la voie hiérarchique ?, 2026, licence CC BY-NC 4.0 ».

En cas de modification : « Adapté de : FEAS, Outil 2, Fiche 3 – Comment l'employeur traite-t-il les signalements arrivés par la voie hiérarchique ?, 2026 ».

La FEAS n'est pas responsable d'un usage inapproprié de tout ou partie de ce document et notamment des versions modifiées par des tiers.

© 2026 FEAS – Fédération des employeur·euses des arts de la scène