Fiche repère n° 26

INCIVILITES ET VIOLENCES AU TRAVAIL

Définition

Les **violences au travail** regroupent un ensemble d'agirs (physiques, comportementaux ou verbaux) dirigés à l'encontre de personnes, d'objets ou d'équipements, à l'initiative d'autres personnes sous l'emprise de situations ou de contextes professionnels dégradés. Elles distinguent deux catégories : **la violence interne** (provenant de personnes intérieures à l'entreprise: collègues, managers, Direction) et **la violence externe** (provenant de personnes extérieures à l'entreprise: public, clients, usagers, patients) dont **la violence criminelle** (cambriolage, vols, rackets, homicides) fait partie. La violence au travail peut être **verbale** (insultes, menaces, accusations, culpabilisations, mépris, jugements humiliants, ordre, cris...) **physique** (crachats, bousculades, coups, ...) ou **comportementale** (gestes dénigrants, mimiques méprisantes, mise au placard, ...). Les situations de **harcèlement moral ou sexuel** sont des violences au travail avec certaines spécificités.

Réglementation

Article L.4121-1 du Code du travail qui incombe à l'employeur l'obligation générale d'assurer la sécurité et de protéger la santé physique et mentale des salariés.
Accord national interprofessionnel sur le harcélement et la violence au travail de 2010, qui invite les entreprises à déclarer que le harcèlement et la violence au travail ne sont pas tolérés et à prévoir des mesures appropriées de gestion et de prévention. **Articles L.1152-1 et suivants du Code du travail et 222-33-2 du Code Pénal** qui interdisent toute pratique de harcèlement dans l'entreprise. **Articles L.1153-1 et suivants du Code du travail et 222-33 du Code Pénal** qui interdisent le harcèlement sexuel dans l'entreprise.
Article L.4131-1 à 4131-4 du Code du travail et L.4132-1 à 4132-5 du Code du travail sur le droit de retrait en cas de danger grave et imminent.

Risques pour la santé des salariés et pour l'entreprise

Pour le salarié, on distingue les **atteintes physique**s (lésions ou blessures, hématomes, griffures, plaies, fractures, décès) des **atteintes psychiques** (stress aigu, stress chronique, stress post-traumatique, sentiment de culpabilité, lassitude, perte de confiance en soi, peur, sentiment de dévalorisation, troubles du sommeil, nervosité, anxiété, irritabilité, isolement, consommation d'alcool/psychotropes, tendances sucidaires, ...) qui peuvent avoir des **conséquences physiques** (hypertension, troubles digestifs, maux de tête, troubles musculosquelettiques, ...).
Pour l'entreprise, les conséquences sont nombreuses : absentéisme, turn-over, démotivation, baisse de productivité, baisse de créativité, mauvaise image de marque, difficultés à recruter, mauvaise ambiance de travail, détérioration du climat social, litiges et procédures judiciaires.

Facteurs de risque

Pour la violence interne, les **facteurs de risque sont psychosociaux** : dysfonctionnements organisationnels et/ou managériaux, absence de soutien social, de solidarité, manque d'autonomie, de marge de manœuvre, contraintes de rythme ou horaires de travail décalés.
Pour la violence externe, les facteurs de risque sont **psychosociaux, socio-environnementaux** (précarité économique, concentration urbaine, crise sanitaire, ...), **liés à la nature de l'activité professionnelle** (manipulation d'argent ou de valeurs, services de soins, de conseils ou de formations, contacts avec le public, contrôle et application de la loi, travail au contact de personnes potentiellement violentes, travail isolé en contact avec le public) et **liés à l'organisation du travail** (temps d'attente importants, non-conformité aux attentes de la clientèle, procédure administrative rigide, salariés peu informés ou débordés, rôles mal répartis dans les équipes de travail, salariés isolés travaillant en horaire atypique).

Etat des lieux de la prévention

Moyens de prévention	Mis en place	A mettre en place	Commentaires
Le Service de santé au travail est mobilisable afin de conseiller l'employeur et les salariés sur les 3 niveaux de prévention détaillés ci-dessous. Les moyens de prévention ci-dessous sont à la fois de nature organisationnels, techniques et humains.			
Prévention primaire			
Evaluer et prévenir les 6 facteurs de risques psychosociaux avec des actions adaptées au contexte et à l'environnement de travail (cf Fiche repère n°27)	☐	☐	
Intervenir sur les modes de fonctionnement de l'entreprise: adapter les horaires d'ouvertures aux besoins du public, limiter les temps d'attente des usagers, prendre en compte les motifs d'insatisfaction de la clientèle, diffuser un réglement intérieur ou une charte de bonne conduite pour prévenir les situations de violence	☐	☐	
Intervenir sur l'organisation du travail: clarifier les procédures avec lesquelles les usagers ne sont pas familiers, prévoir des effectifs suffisants pendant les périodes de fortes affuences, répartir les tâches dans les équipes de travail, retirer régulièrement l'argent liquide, eviter le travail isolé, mettre en place deux guichets "rapide"ou sans "attente"	☐	☐	
Intervenir sur l'aménagement des espaces d'accueil au public: rendre les postes d'accueil visibles depuis les autres postes de travail, organiser les files d'attente, disposer d'une signalétique claire, préserver des zones de confidentialité, s'assurer du confort et de la propreté des espaces et de la salle d'attente, séparer le public du personnel ne travaillant pas pour lui	☐	☐	
Caractériser les risques de violence dans l'entreprise : recueillir les accidents et incidents déjà survenus dans l'entreprise, repérer les situations à risques avec un système de remontées d'informations fiables, mettre en place un registre des évenements violents, repérer les postes sensibles par la mise en place d'un questionnaire	☐	☐	
Intervenir sur la protection des salariés et la sécurisation des locaux: mettre en place des systèmes de verrouillage des entrées, installer des dispositifs d'alarme, équiper les locaux de systèmes de vidéo ou de radio-surveillance, mettre un affichage indiquant l'évacuation régulière des fonds, repérer les lieux et horaires à risque et les sécuriser, prévoir des agents de sécurité pour assurer la surveillance	☐	☐	

Moyens de prévention	Mis en place	A mettre en place	Commentaires
Prévention secondaire			
Informer les salariés sur la reglementation concernant les violences au travail	☐	☐	
Informer les salariés, les representants du personnel sur le rôle et les obligations du CSSCT et/ou CSE et de la Direction en matière de violence au travail (ex: obligation de mise en place d'un référent harcèlement (janv 2019))	☐	☐	
Informer de l'existence d'une procédure de signalement et de prise en charge des personnels agressés (agression physique, agression verbale ou comportementale)	☐	☐	
Former les salariés en contact avec le public, patients, clients à la gestion de conflit et aux signes annonciateurs d'une agression	☐	☐	
Former les salarés à la gestion de conflit en interne	☐	☐	
Informer de l'existence des moyens d'alerte adaptés et connus de tous pour faire face à des situations d'agressions potentielles	☐	☐	
Prévention tertiaire			
Organiser un premier niveau de réponse rapide pour les faits avérés (soutien professionnel, médical, psychologique, juridique)	☐	☐	
Proposer un suivi aux salariés (médecin du travail, psychologue du Service de santé au travail, cabinet extérieur, etc) à la suite des faits de violence	☐	☐	
Donner les assurances au personnel que tous les témoignages seront écoutés de manière impartial	☐	☐	

Sources documentaires

Gollac M. (2011). « Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser : Rapport du collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du Ministre du travail, de l'emploi et de la santé », 223 pages.
INRS (2020), Dossier « Agression et violence externe »
INRS (2020), Dossier « Harcèlement et violence interne »