



**RPS**

**VIOLENCES  
AU TRAVAIL**

**HUMILIER**

**Agresser**

**TYRANNISER**

**PERSÉCUTER**

**Ignorer**

**RIDICULISER**

**Exclure**

**Accuser**

**INJURIER**

**Opprimer**

**Harceler**

**Menacer**



SANTÉ  
AU TRAVAIL  
PROVENCE

**BROCHURE  
PREVENTION**

mai 2023

# QU'APPELLE T-ON VIOLENCES AU TRAVAIL ?

Ce sont des situations où les personnes sont maltraitées, menacées ou agressées dans des circonstances liées à leur travail qui mettent explicitement ou implicitement à l'épreuve leur sécurité, leur bien être. (rapport CEE 1995)

**La violence peut devenir du harcèlement.**

**Le harcèlement est un délit (Code pénal Article 222-33)**

**HARCELEMENT MORAL** : «fait de harceler autrui par des propos ou comportements répétés ayant pour objet ou pour effet une dégradation des 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,...»

**HARCELEMENT SEXUEL ET AGISSEMENTS SEXISTES** : «fait d'imposer à une personne, de façon répétée, des propos ou comportements à connotation sexuelle ou sexiste qui soit portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, soit créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante,...»

**11 %** des salariés déclarent avoir déjà subi des violences internes à leur entreprise (collègues, supérieurs, ...)

**15 %** des salariés déclarent avoir déjà subi des violences externes à leur entreprise (fournisseurs, clients, patients, ...)

*Enquête DARES 2021, chiffre clés sur les conditions de travail et la santé au travail, sur plus de 20000 salariés en France métropolitaine*

A noter : depuis 2018, un référent harcèlement sexuel doit être nommé dans toutes les entreprises d'au moins 11 salariés et disposant d'un CSE ou dans toutes les entreprises employant au moins 250 salariés (Loi Avenir professionnel du 5 septembre 2018)

## QUELLES FORMES PRENNENT-ELLES ?

### VERBALE

Actes d'incivilité  
Excès verbaux  
Menaces  
Intimidations, insultes  
Langage condescendant

### PHYSIQUE

Gestes  
Bousculades, crachats  
Menaces physiques  
Utilisation d'objets, armes...  
Directe ou indirecte

### INTERNE à l'entreprise

Entre salariés  
Entre salariés et subordonnés / supérieurs

### EXTERNE à l'entreprise

Fournisseurs  
Clients  
Patients  
Prestataires...

# LES FACTEURS PROFESSIONNELS MULTIPLIANT LE RISQUE DE VIOLENCE

**LE PUBLIC** : clients, prestataires, patients, ...

**LE SECTEUR D'ACTIVITE**: banque, transport, commerce,...

**LES LIEUX** : la route, poste isolé, commerces, ...

**LE MOMENT** : nuit, relève des caisses, périodes de fêtes, dépôts de fonds,...

**L'ORGANISATION DE TRAVAIL** : dysfonctionnement du collectif de travail, conditions de travail, certaines pratiques managériales,...

## LES CONSÉQUENCES

### SUR LA SANTÉ DE L'INDIVIDU AGRESSÉ :

- Santé dégradée
- Physique / psychologique
- Accidents du travail
- Arrêts de travail
- Inadaptation au poste
- Inaptitude

### SUR L'ÉQUILIBRE DU COLLECTIF :

- Témoin passif / actif
- Déstabilisation psychologique
- Surcharge
- Absentéisme
- Modification planning
- Renouvellement au sein de l'équipe

### SUR LE FONCTIONNEMENT DE L'ENTREPRISE / ET LA RESPONSABILITÉ DE L'EMPLOYEUR :

- Démobilisation du collectif
- Atteinte de la Qualité de Vie au Travail (QVT)
- Dégradation du climat social
- Augmentation de l'absentéisme
- Gestion des remplacements
- Coût supplémentaire
- Défaillance du devoir de protection de l'employeur  
(Code du Travail Art. L. 4521-1)

### LE SAVIEZ-VOUS

Coût de l'arrêt maladie  
=  
3 fois le taux horaire  
du salarié

## COMMENT PRÉVENIR ?

### PRÉVENIR LE RISQUE DE VIOLENCES :

- Favoriser la communication
- Adapter l'organisation du travail
- Former les salariés et l'encadrement (gestion de conflits, communication non violente, ...)
- Concevoir et aménager des lieux de travail adaptés
- Sécuriser selon l'activité (alarme, bouton d'urgence, ...)
- Enquêter et analyser systématiquement les agressions

# 5 COMMENT AGIR ?

## JE VIENS D'ÊTRE AGRESSÉ(E) :

### JE REAGIS !

Ne pas attendre pour en parler.

Prendre conseil en interne :

- Collègue, manager, RH, directeur, représentants du personnel, ...

Prendre conseil en externe :

- Médecin traitant, médecin du travail, psychologue du travail,
- Juriste, associations, inspection du travail

## JE SUIS UN RESPONSABLE HIÉRARCHIQUE :

### JE REAGIS !

- Intervenir auprès de la personne, l'écouter, la protéger, l'orienter...
- Proposer d'alerter ou alerter en interne ou externe (pompiers)

## JE SUIS TÉMOIN :

### JE REAGIS !

- Intervenir auprès de la personne, l'écouter, la protéger..., proposer d'alerter ou alerter en interne ou externe (pompiers).
- Informer la hiérarchie.

## JE SUIS L'EMPLOYEUR :

### JE REAGIS !

- Devoir et obligation d'agir
- Protéger / Sécuriser / Orienter
- Enquêter / Stopper / Sanctionner
- Reconnaître et soutenir

L'EMPLOYEUR NE DOIT PAS SEULEMENT DIMINUER LE RISQUE, MAIS L'EMPÊCHER.

## LE SAVIEZ-VOUS LE ST-PROVENCE VOUS ACCOMPAGNE

**CELLULE D'URGENCE :**  
en cas d'événements  
psychologiques graves dans le  
cadre de votre travail (agression  
physique, hold up, ...) une équipe  
du ST-Provence est disponible pour  
accompagner et soutenir  
psychologiquement  
victimes et témoins.  
Tél. 0 800 360 400

VOTRE MÉDECIN DU TRAVAIL ET SON ÉQUIPE  
PLURIDISCIPLINAIRE (PSYCHOLOGUE, ERGONOME), VOUS  
ACCOMPAGNENT DANS LA DÉMARCHE DE PRÉVENTION DES  
VIOLENCES AU TRAVAIL.

« La présente brochure a pour vocation de délivrer des informations et conseils non exhaustifs. Elle n'a pas de valeur réglementaire »

N'hésitez pas à contacter votre médecin du travail.  
Il est votre conseiller pour les risques professionnels  
0800 360 400 - [www.stprovence.fr](http://www.stprovence.fr)

