

VIOLENCES AU TRAVAIL

De l'incivilité à l'agression

Violences au travail : De quoi parle-t-on ?

La violence au travail caractérise « toute action, tout incident ou tout comportement qui s'écarte d'une attitude raisonnable par lesquels une personne est attaquée, menacée, lésée ou blessée dans le cadre du travail ou du fait de son travail et impliquant une atteinte implicite ou explicite à sa sécurité, son bien être ou sa santé » (Définition du Bureau International du Travail).

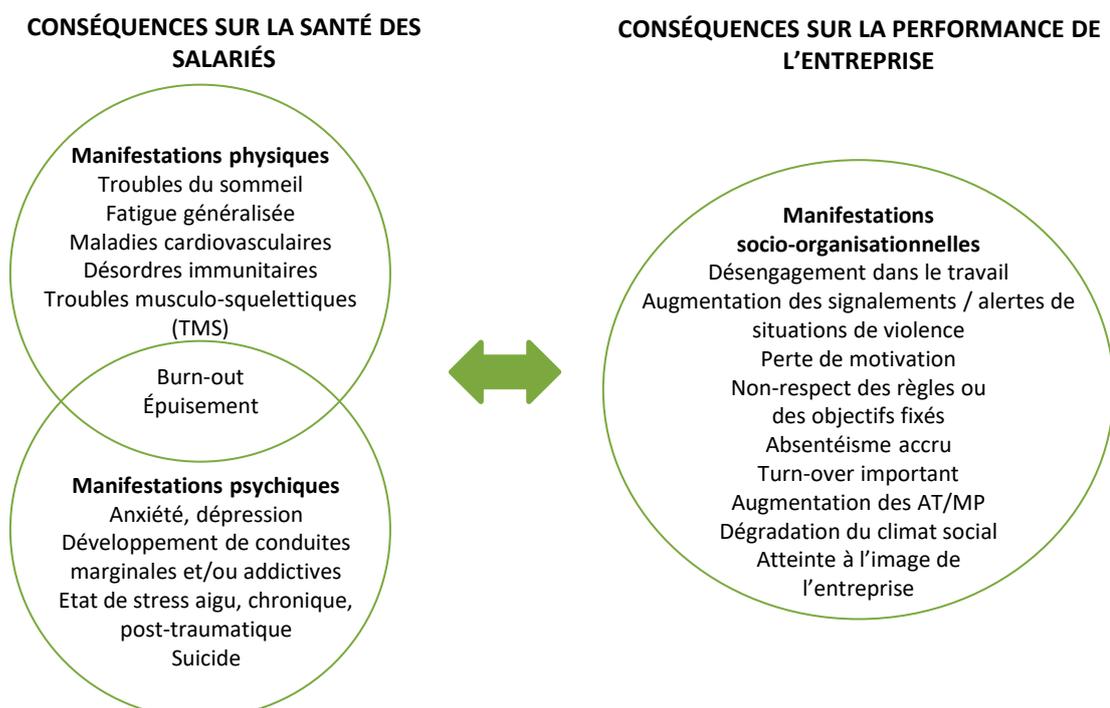
Les violences sont des paroles, attitudes, actes et/ou comportements exercés contre un salarié sur son lieu de travail par un ou plusieurs individus interne(s) à l'entreprise (collègue, hiérarchique) ou extérieur(s) (clients, usagers, patients...).

On distingue :

- **Les incivilités** : *moqueries, familiarités, attitudes humiliantes, manifestations d'impatience ou d'exaspération envers un salarié.*
- **Les violences verbales** : *injures, insultes, menaces, intimidations.*
- **Les violences comportementales ou matériels** : *harcèlement, sabotage, chantage, tentatives de séquestration, actes de destruction ou détérioration de biens matériels.*
- **Les violences physiques** : *bousculades, coups et blessures entraînant des séquelles plus ou moins graves, homicides.*

Les violences au travail constituent un des facteurs des risques psychosociaux. Elles ont des répercussions sur la santé et la sécurité des salariés concernés, le collectif mais également sur la performance de l'entreprise.

Conséquences sur les salariés et l'entreprise



Les facteurs de risques liés aux violences externes

LIES A LA NATURE DE L'ACTIVITE

- Manipulation d'argent et de valeurs
- Services de soins, de conseil ou de formation
- Contact avec le public ou des clients, de vive voix, par téléphone et/ou par écrit
- Contrôle et application de la loi
- Travail en contact avec des personnes potentiellement violentes (milieu psychiatrique, pénitencier, etc.)

LIES A L'ORGANISATION DU TRAVAIL

- Motifs d'insatisfaction de la clientèle (temps d'attente, prestations non conformes aux attentes, procédures rigides, manque d'informations, etc.)
- Travail isolé
- Aménagement des espaces de travail
- Sécurité sur le lieu de travail
- Expérience et formation du personnel devant faire face à du public

Les facteurs de risques liés aux violences internes

LIES AU CONTEXTE ORGANISATIONNEL

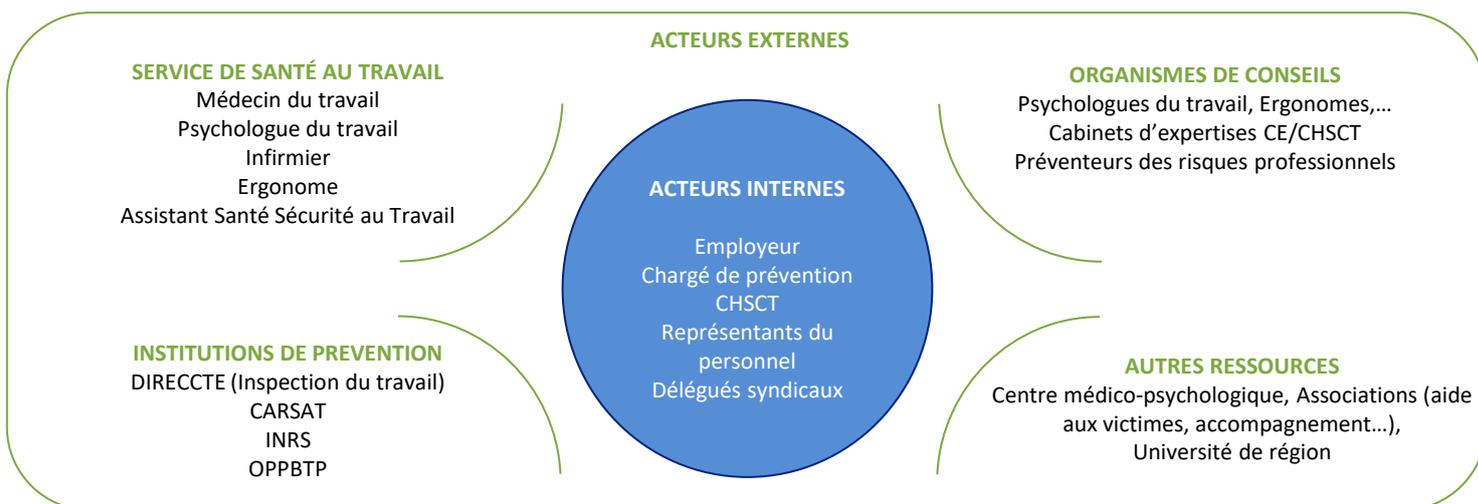
- Changements / Réorganisations fréquentes
- Précarité de l'emploi, du monde du travail et/ou des conditions de travail,
- Logiques financières à court terme,
- Instantanéité de la communication (développement et utilisation des techniques de l'information et de la communication),
- Augmentation des attentes des salariés vis-à-vis du travail : sens et des valeurs du travail, besoin d'autonomie et de possibilité de développement, reconnaissance et justice organisationnelle...

LIES A L'ORGANISATION DU TRAVAIL

- Aménagement des espaces de travail
- Gestion des temps de travail
- Cohérence des instructions et la définition des objectifs de travail
- Allocation des ressources et des objectifs
- Gestion de la polyvalence et des compétences
- Conflit éthique
- Conciliation vie professionnelle et vie privée
- Perception de la qualité du travail et l'utilité du travail par les salariés

Les acteurs de la prévention

Il s'agit pour l'employeur de s'emparer de la question à un niveau stratégique en alliant les conditions de travail à la performance de l'organisation. Une vision et une **conception partagées et concertées** des RPS sont nécessaires en interne mais également en externe :



Pour aller plus loin...

www.inrs.fr :

Travail et sécurité, « Violences externes et incivilités au travail », février 2014.

Hygiène et sécurité du travail, « Violence externe : de quoi parle-t-on ? », septembre 2014 n°236.

Dossier WEB : Violences au travail, « L'organisation du travail en question »