



Les violences au travail

« La violence au travail se produit lorsqu'un ou plusieurs salariés sont agressés dans des circonstances liées au travail. Elle s'étend du manque de respect à la manifestation de la volonté de nuire, de détruire, de l'incivilité à l'agression physique. »¹, capable de produire des blessures physiques ou des séquelles psychologiques.

L'agresseur peut être une personne de l'extérieur (usagers, clients, fournisseurs, patients), ou interne au travail (collègue de travail, supérieur hiérarchique).

Définition

« **Les violences externes** correspondent à des insultes ou des menaces ou des agressions physiques ou psychologiques contre une personne sur son lieu de travail par des personnes extérieures à l'entreprise, y compris les clients et qui mettent en péril sa santé, sa sécurité et son bien-être »². Le cadre légal évoque la notion de degré de gravité.

La violence peut prendre des formes diverses :

- › **Les agressions physiques** : coups et blessures, agressions avec arme par destination (chien par exemple), administration de substances nuisibles ayant porté atteinte à l'intégrité physique ou psychique d'autrui.
- › **Les agressions verbales** : injures, menaces, intimidations.
- › **Les agressions sexuelles** : de l'exhibition au viol, avec un focus particulier sur le harcèlement sexuel dans le milieu professionnel.
- › **La violence psychologique** : harcèlement moral (pour plus d'informations sur ce thème, cf. fiche Le harcèlement).

Épidémiologie

L'enquête Samotrace³ révèle qu'en 2007, près de 16 % des salariés recensent au moins un épisode de violence ou de discrimination au cours des 12 derniers mois (19 % chez les femmes et 14 % chez les hommes).

Avoir été l'objet « d'intimidations, de menaces ou d'humiliations » est de loin le fait le plus rapporté. Il concerne 13,5 % des femmes et 10 % des hommes. Environ 4% de la population active se déclare victime de violence physique, et 5,4% victime de discrimination.

Les signes / symptômes

Les conséquences de la violence peuvent être multiples, aussi bien physiques que psychiques. Voici les manifestations psychologiques et comportementales que l'on rencontre le plus souvent suite à une situation violente :

- › Apparition de stress (cf. Thématique Stress)
- › Apparition d'un traumatisme psychique (cf. fiche Le Traumatisme psychique)
- › Apparition de symptômes anxieux et/ou dépressifs (cf. fiches Troubles anxieux, Dépression)
- › Développement d'addictions (cf. fiches Conduites addictives)

Etre victime d'une agression, quel que soit son type, n'est pas sans répercussion sur la santé physique et/ou mentale même dans les semaines qui suivent. Il est nécessaire de se faire accompagner par un médecin et/ou un psychologue, afin que le retour sur le lieu de travail se fasse dans les meilleures conditions.

Il est également primordial que l'entreprise reconnaisse la situation de violence et reçoive le salarié en entretien à son retour au travail.

¹ Accord National Interprofessionnel du 26 mars 2010 sur le harcèlement et la violence au travail

² Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, 2002

³ Enquête Samotrace – Volet « Epidémiologie en entreprise », Régions Centre, Pays de la Loire et Poitou-Charentes, 2007



Les violences au travail (suite)

Les facteurs potentiellement déclencheurs de violences et d'agressivité

Certains facteurs contribuent à l'apparition de situations d'agressivité et de violence.

Voici les principales sources :

- › **Facteurs globaux** : diminution de l'espace vital, barrières de la communication, différences culturelles.
- › **Facteurs du côté de l'agresseur** : baisse de l'estime de soi, sentiment d'injustice, intolérance à l'attente, sentiment d'intrusion dans la vie privée (incompréhension face à certaines questions qui peuvent heurter), sentiment d'être exposé à des préjugés (de nature raciale, sexuelle, sociale, professionnelle, etc.).
- › **Facteurs du côté de la victime** : implication passive (du fait de caractéristiques personnelles comme le sexe, le statut, le métier), implication active (par des attitudes, des comportements).
- › **Facteurs environnementaux** : insécurité du lieu, sentiment d'appartenance à un groupe défini comme agressif, influence des médias (banalisation, dilution de responsabilité), environnement physique de la rencontre entre les personnes (bruit, chaleur, etc. diminuent le seuil de tolérance à la frustration).

Comment réagir en cas de situation violente ?

Vous pouvez dans un premier temps prendre connaissance des procédures internes à suivre en cas de situation violente, si celles-ci sont mises à disposition par votre entreprise.

Si ces procédures n'existent pas ou sont méconnues et que **vous êtes témoin de la scène** :

- › Alerter le manager de proximité et la personne responsable de la sécurité,
- › Alerter si nécessaire les secours d'urgence : pompiers si la victime est blessée, police si l'agresseur est toujours présent (le plus souvent, s'il est parti, c'est l'employeur qui appelle la police),
- › Rester auprès de la victime le temps que les secours arrivent, dans un endroit calme et rassurant,
- › Témoigner auprès de la police.

Si **vous êtes victime d'une agression** :

- › Alerter le manager de proximité et la personne responsable de la sécurité,
- › Déposer plainte auprès de la police en étant accompagné d'un responsable. La police vous délivrera par la suite une réquisition à victime à présenter aux Urgences Médico-Judiciaires pour établir les constatations légales et déterminer le nombre de jours d'ITT liés à l'impact physique et psychologique de l'agression,
- › Remplir une déclaration d'accident de travail, délivrée le plus souvent par les ressources humaines, le médecin du travail ou parfois l'assistante sociale,
- › Consulter votre médecin généraliste pour évaluer la nécessité d'un arrêt de travail et d'un accompagnement psychologique,
- › A moyen terme : solliciter un conseil juridique auprès de votre employeur et, après un arrêt de travail consécutif à l'agression, rencontrer le médecin du travail pour valider votre aptitude à la reprise du poste.

POUR PLUS D'INFORMATION

- › **Accord sur le harcèlement et la violence au travail du 26 mars 2010** : www.dgdr.cnrs.fr/drh/protect-soc/documents/fiches_rps/fr_accord_26_mars_2010.pdf
- › **Site de l'inrs** : www.inrs.fr/accueil/risques/psychosociaux/agression-violence-externe.html
 1. Accord National Interprofessionnel du 26 mars 2010 sur le harcèlement et la violence au travail
 2. Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, 2002
 3. Enquête Samotrace – Volet « Epidémiologie en entreprise », Régions Centre, Pays de la Loire et Poitou-Charentes, 2007