



La violence au travail est une des causes essentielles du stress lié au travail

Qu'est ce que la violence au travail ?

La violence au travail est également appelée violence « externe », elle se distingue de la violence interne et du harcèlement (voir fiche R 52). « *Le concept de violence « externe » englobe généralement : les insultes, menaces, agression physiques ou psychologiques exercées contre une personne sur son lieu de travail par des personnes extérieures à la collectivité, y compris des usagers, et qui mettent en péril sa santé, sa sécurité ou son bien être. La violence peut revêtir parfois une connotation raciale ou sexuelle* » (Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, 2002).

Les manifestations de la violence au travail :

On distingue plusieurs types de manifestations de cette violence (INRS, 2011) :

- les violences physiques, les menaces ou les insultes qui concernent un très large éventail de professions en butte à l'agressivité de leur clientèle ou de leur public, dans les activités de service notamment,
- les violences dites de prédation (cambriolages, vols, rackets, homicides) qui touchent un nombre de professions bien définies, dans le secteur bancaire ou les commerces notamment,
- les actes de destruction ou de dégradation, dirigés non sur des personnes mais sur des biens matériels. Les agents confrontés à ces actes de vandalisme peuvent alors se sentir attaqués dans leur travail et leur identité professionnelle.

Les personnes les plus concernées :

Les chiffres de la violence au travail

L'enquête nationale SUMER 2010 montre que près de 28% des hommes (7,9% au national) et 17,4% des femmes (9,9% au national) agents de la fonction publique territoriale ont été victimes d'au moins une agression verbale de la part du public et cela au cours des douze mois précédents l'enquête. Ils seraient également 2% pour les hommes (1,6% au national) et 0,7% pour les femmes (1,7% au national) à avoir subi au moins une agression physique ou sexuelle. On note également que :

- 10,4% des hommes et 8,5% des femmes déclarent vivre en permanence ou régulièrement dans des situations de tension dans les rapports avec le public,
- 25,6% des hommes et 22,7% des femmes déclarent vivre au travail au moins un comportement hostile actuellement.

Les fonctions les plus exposées

On peut citer notamment les agents territoriaux affectés :

- Aux guichets d'accueil,
- Aux postes de standard téléphonique,
- Au secrétariat des services,
- À l'action sociale, à l'aide aux personnes,
- À l'insertion,
- À la police municipale.

source : enquête DARES - avril 2007.





Les facteurs de risques

Les actes de violence sont difficilement prévisibles, mais il est possible de déterminer certains facteurs de risques propices à l'exposition à la violence :

- le travail isolé,
- l'exercice d'une fonction d'inspection, de contrôle ou d'autorité,
- le contact avec les usagers (quel que soit le contexte des rencontres),
- une organisation du travail mal gérée peut être également un facteur de risque à l'origine de l'exposition à la violence. Par exemple le manque de personnel pour répondre aux demandes, etc.

Les mesures de prévention

Les mesures de prévention

- Concevoir des lieux de circulation et d'attente ouverts, conviviaux et adaptés,
- Éviter de "rendre vulnérable" les agents lors d'entretiens individuels en privilégiant les portes et les cloisonnements vitrés, autorisant un aperçu visuel de l'extérieur (concilier confidentialité et vigilance en cas d'altercation),
- Organiser les lieux de réception afin que les agents puissent évacuer rapidement et à distance de l'auteur de violences.
- Nommer et placer sur site un responsable chargé notamment :
 - d'animer l'équipe,
 - de gérer le service, d'en coordonner les actions.
 - de prévenir et gérer les situations conflictuelles.
- Former le personnel à l'accueil et à la gestion des publics difficiles et/ou des conflits,
- S'agissant des postes d'encaissement d'argent (régisseur), éviter les liquidités en privilégiant l'utilisation par le public des autres moyens de paiement,
- Disposer d'un système d'alerte interne :
 - application SOS sur le réseau informatique,
 - un numéro d'appel d'urgence, vers le service de la police municipale par exemple (proximité) ou les forces de l'ordre,
- Organiser en interne des cellules d'écoute et d'échange.

Les mesures à postériori

- Prévenir les secours/apporter les premiers secours (violence physique).
- Prévenir l'autorité territoriale,
- Ne pas laisser un agent victime ou témoin d'un acte de violence seul durant les heures suivant l'incident,
- Prévoir un soutien (collègues, cellule psychologique, accompagnement individuel) au profit des agents victimes de tels actes (on peut élargir aux agents témoins et/ou au service),
- Mettre en œuvre la protection fonctionnelle (assistance juridique ; défense ; prise en charge des honoraires et des frais médicaux ...),
- Déposer une plainte,
- Reconnaître le statut de victime (déclaration d'accident de service ou de travail),
- Informer le médecin du travail, solliciter une visite à l'initiative de l'employeur ou de l'agent,
- Évoquer l'évènement devant les instances paritaires (CTP ou CHS) dès lors que les conditions de travail (organisation, formation) et/ou l'hygiène et la sécurité du travail sont abordées.

Les obligations de protection

En application de l'art. 23 de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 modifié portant droits et obligations des fonctionnaires, "des conditions d'hygiène et de sécurité de nature à préserver leur santé et leur intégrité physique sont assurées aux fonctionnaires durant leur travail."

En application de l'art. 11, alinéa 3 de la même loi, "la collectivité publique est tenue de protéger les fonctionnaires contre les menaces, violences, voies de fait, injures, diffamations ou outrages dont ils pourraient être victimes à l'occasion de leurs fonctions, et de réparer, le cas échéant, le préjudice qui en est résulté." Néanmoins, un lien doit exister entre l'exercice des fonctions et les violences ou agressions pour prétendre à cette protection.

L'élu-employeur est le garant de ces droits à la santé et de l'intégrité physique et morale des agents et à la protection fonctionnelle.

En application de l'art. L 4111-1 du code du travail, l'élu-employeur « prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs... »