

R53

LA VIOLENCE AU TRAVAIL

Qu'elle soit interne ou externe, la violence au travail est un risque psychosocial. Pour rappel, la loi oblige l'employeur à « [prendre] les mesures nécessaires pour protéger la santé physique et mentale des agents » ce qui inclut la prévention des différents risques professionnels : physiques et psychosociaux.

LA VIOLENCE EXTERNE

La violence externe se définit comme tout **acte de violence commis sur un agent par une personne extérieure au lieu de travail**. On distingue plusieurs types de manifestation de la violence externe :



Les violences physiques, les menaces et les insultes qui concernent généralement les agents en contact avec l'agressivité du public.



Les cambriolages, vols, rackets qu'on appelle violence de prédation qui concerne généralement un type de profession bien définie (agence postale ou régie financière)



Le vandalisme (destruction ou dégradation) des biens matériels d'un lieu de travail.

flaticon.com

Une surexposition de certains professionnels !

Si tout agent peut être victime d'un acte de violence externe. Certaines fonctions sont plus exposées à ce risque en raison de la nature spécifique de leur activité ou de l'organisation dans laquelle elles se trouvent. Ces spécificités augmentant le risque de violence externe sont : le contact avec le public, le travail isolé, des temps d'attente long, des procédures compliquées, l'exercice d'une fonction représentant l'autorité, les facteurs de RPS, etc.

Ainsi, les agents les plus affectés par la violence externe sont généralement :



- Les agents d'accueil (physique et standard téléphonique)
- Les secrétaires des services

- Les agents en contact avec de l'argent en liquide



- Les agents travaillant dans l'insertion
- Les agents travaillant à l'action social ou à l'aide à la personne

- Les agents travaillant sur la voie publique
- La police municipale et les pompiers



flaticon.com

Quelles sont les mesures de prévention possibles ?

L'employeur doit privilégier des mesures de prévention dites 'primaires' afin de limiter l'apparition d'actes de violence externe. Ces mesures peuvent être diverses :

- Concevoir des lieux de circulation et d'attente ouverts, conviviaux avec une signalisation claire.
- Limiter les situations de vulnérabilité des agents. Par exemple, permettre un visuel de l'extérieur sur les espaces où se déroulent des entretiens.
- Réfléchir l'aménagement des espaces d'accueil pour permettre à l'agent de se mettre facilement à distance, d'appeler à l'aide ou sortir de la pièce sans avoir à croiser son agresseur.
- Définir un responsable chargé de prévenir et gérer les situations conflictuelles
- Former les agents à l'accueil et la gestion des publics difficiles et des conflits.
- Pour les postes encaissant de l'argent, privilégier les modes d'encaissement autre que l'espèce.
- Mettre en place un système d'alerte interne discret (sonnette d'alerte, application SOS sur le réseau interne)
- Organiser en interne des temps d'échange autour du sujet pour améliorer les procédures existantes

Si un acte de violence externe venait tout de même à être vécu, voici les actions conseillées :

- Prévenir les secours en cas de violence physique et apporter les 1er soins le cas échéant.
- Prévenir l'autorité territoriale et informer les instances paritaires
- S'assurer que l'agent victime ou témoin de violence ne reste pas seul à la suite de l'évènement.
- Prévoir un soutien aux agents (collègues, groupe de parole, cellule psychologique, accompagnement)
- Mettre en œuvre la protection fonctionnelle
- Déposer une plainte
- Déclarer l'évènement comme accident de travail ou de service.*
- Informer le médecin du travail.

Une agression (verbale ou physique) n'est pas un acte anodin. Traiter la violence comme un accident de travail permet de soutenir les agents en reconnaissant la gravité des faits et permet d'engager un travail de réflexion autour des mesures préventives.

LA VIOLENCE INTERNE :

La violence interne se définit comme **tout acte de violence commis par un agent sur un autre agent, indépendamment de tout lien hiérarchique**. À nouveau, ses manifestations peuvent être très variées :

flaticon.com

Le conflit entre les agents



Les violences verbales (insultes, menaces)



L'isolation ou l'ignorance d'un agent



Le harcèlement moral et/ou sexuel*



*Le harcèlement moral constitue une forme intense de violence interne et bénéficie d'une fiche dédiée à ce sujet complexe. (cf [Fiche R52 Les harcèlements](#).)

Des sources organisationnelles :

Il est aisé de réduire les conflits entre agent à des difficultés purement interpersonnelles mais c'est une erreur à ne pas faire. **Un conflit entre agent prend souvent sa source dans des dysfonctionnements de l'organisation de travail** et plus il perdure, plus il peut être difficile de remonter à la source organisationnelle du conflit. Les différents facteurs de risques psychosociaux peuvent être à l'origine de conflits au sein d'un collectif (Charge de travail élevée, Exigences émotionnelles, Marges d'autonomie inadéquates, Perte de sens au travail, Insécurité professionnelle, Rapports sociaux dégradés).

On relève néanmoins certains facteurs particulièrement susceptibles d'engendrer de la violence interne :

flaticon.com



Le sentiment d'injustice. Toutes différences de traitement perçues que se soit au niveau des moyens attribués (aménagement de poste, formation, planning) ; de la rémunération (salaire, primes) ; des tâches attribuées (projets, dossiers importants) ou encore de l'évaluation du travail peuvent favoriser la naissance de tension au sein d'un collectif.

La surcharge de travail, particulièrement si elle est causée par un manque de formation ou d'expérience d'un collègue.



Le manque d'information causé par une mauvaise communication ou des informations contradictoires.



Les situations de conflit éthique

Les situations de forte concurrence au sein du collectif



La mauvaise définition des tâches (et leur répartition) et des consignes à suivre.

A noter que cette liste n'est pas exhaustive car **les risques psychosociaux sont multifactoriels**. D'autres facteurs peuvent entraîner l'émergence de conflits sur le lieu de travail et l'investigation des conditions de travail (charge de travail, mode de management, marges de manœuvres, sens au travail, etc.) est nécessaire pour remonter à la source d'un conflit.

Quelles sont les mesures de prévention possibles ?

Les situations de conflits au travail sont délétères pour tout le monde. Pour limiter le risque d'acte de violence interne, il est nécessaire de repérer ces potentiels facteurs de risques et d'essayer de le limiter en utilisant différents leviers :

- Définir une politique claire et égalitaire de rétribution (salariale, des congés, des formations, ...)
- Définir clairement les objectifs et limites des postes de chacun
- Favoriser la cohésion de groupe au sein des équipes
- Limiter la surcharge de travail, répartir la charge de travail de façon harmonieuse
- Se montrer intransigeant envers les actes de violence interne
- Réfléchir collectivement les règles de savoir vivre ensemble
- Réfléchir à la politique d'égalité homme/femme de la collectivité

On note que certains de ces leviers se rapprochent des leviers possibles pour la violence externe. C'est normal car les différents risques psychosociaux (violences externes, internes et stress) prennent leur



Pour rappel : Tout employeur a l'obligation de fournir à ses agents un dispositif de signalement des actes de violence, de discrimination, de harcèlement et d'agissements sexistes dans la fonction publique. Pour les collectivités le souhaitant, ce dispositif peut être pris en charge par le centre de gestion. (cf [Dispositif de signalement du CDG 25](#))

Si un acte de violence interne est mis en lumière, que faire ?

Pour commencer, il faut situer ce fait parmi les différents types de violence interne afin que les actions mises en place soient adaptées. On ne traite pas un conflit entre agents et une suspicion de harcèlement moral et/ou sexuel de la même façon.

Différents outils permettent de traiter les actes de violence interne :



Investigation des faits (entretiens avec les agents concernés, enquêtes administratives, recueil de faits, etc.)

L'évaluation des risques psychosociaux pour repérer les causes organisationnelles de conflits (cf [Evaluation des risques et inspection](#))

La médiation entre les agents concernés dont l'objectif est la remise en lien des agents en conflit (cf [Fiche P36 La gestion de conflits](#))

Les groupes de travail / espace de discussion centrée autour de la résolution du conflit



flaticon.com

Pour plus d'information sur la prévention des risques, vous retrouverez les différents supports du centre de gestion sur notre [site](#).

RÉFÉRENCES

- > [Décret 85-603](#) du 10 juin 1985 relatif à l'hygiène et à la sécurité du travail ainsi qu'à la médecine professionnelle et préventive dans la fonction publique territoriale
- > [Décret 2020-256](#) du 13 mars 2020 relatif au dispositif de signalement des actes de violence, de discrimination, de harcèlement et d'agissements sexistes dans la fonction publique
- > Enquête [SUMMER](#) 2010
- > Dossier IRNS [Agression et violence externe](#)
- > Dossier IRNS [Harcèlement moral et violence interne](#)

CRÉDITS :

- > Cette fiche a été conçue en utilisant les ressources du graphiste Freepik sur le site [flaticon.com](#)