

Enjeux PRÉVENTION

Les violences au travail

Selon une étude conduite par le Bureau international du Travail (BIT) sur cette thématique à une échelle mondiale, les violences au travail sont les plus élevées dans les pays tels que la France, l'Argentine, le Canada, et l'Angleterre. D'une manière générale, l'ensemble des études conduites sur le sujet s'accordent à dire que certains lieux de travail et certaines professions sont plus exposés que d'autres, les femmes sont particulièrement menacées, étant donné qu'elles sont très nombreuses dans les professions à risque. C'est le cas notamment des enseignantes, des assistantes sociales, des infirmières, ainsi que des employées de banques et de magasins.

QUELQUES CHIFFRES

80 % des femmes salariées considèrent qu'elles sont régulièrement confrontées à des attitudes ou décisions sexistes, avec des répercussions sur la confiance en soi, la performance et le bien-être au travail ; 93 % estiment que ces attitudes peuvent amoindrir leur sentiment d'efficacité personnelle.

Source : Conseil supérieur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes (CSEP), Le sexisme dans le monde du travail : entre déni et réalité, rapport n° 2015-01 publié le 6 mars 2015.

Violences au travail : Définition

L'Organisation internationale du Travail (OIT) définit la violence au travail comme :

« 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 ou du fait direct de son travail. »

Lorsque l'on parle de violences au travail, on fait généralement la distinction entre deux types de violences, les violences internes et les violences externes.



VIOLENCES INTERNES

Elles proviennent des collaborateurs : conflits, harcèlement, violences physiques ou verbales



VIOLENCES EXTERNES

Elles proviennent des usagers, des partenaires, des parents d'élèves, des bénéficiaires...

Ces violences peuvent être directes si on est directement concerné ou indirectes si on est témoin d'une situation violente, à caractère traumatique.

Les effets et les impacts sur la santé sont identiques dans les deux cas.

L'essentiel de la réglementation sur le sujet

Plusieurs textes encadrent les violences au travail, à commencer par l'obligation générale de sécurité qui incombe à l'employeur (article L. 4121-1 et suivants du code du Travail) d'évaluer les risques et de prendre les mesures nécessaires pour assurer et protéger la santé physique et mentale ainsi que la sécurité de ses salariés.

Concernant spécifiquement le harcèlement nous citerons les articles L. 1152-1 et L. 1153-1 et suivants du code du Travail. La loi n° 2018-703 du 3 août 2018 a étendu la définition du harcèlement sexuel de l'article 222-33 du Code pénal sur deux points, en ajoutant à l'infraction les comportements à connotation sexiste, et en précisant le critère d'actes répétés de harcèlement.

Un autre texte à prendre en compte est l'accord du 26 mars 2010 signé par les partenaires sociaux, qui a été étendu par arrêté le 31 juillet 2010. Il nous donne un cadre de référence en matière de définition des concepts et de méthodologie d'intervention.

Ces dispositions sont donc rendues obligatoires pour tous les employeurs et tous les salariés de son champ d'application à compter de cette date. Il invite les organisations :

- à déclarer clairement que le harcèlement et la violence sur le lieu de travail ne sont pas tolérés,
- à prévoir des mesures appropriées de gestion et de prévention.

Les groupes professionnels exposés à un risque plus élevé de violence en milieu de travail

Certains secteurs ont tendance à présenter un risque de violence plus élevé que les autres :

- La santé
- L'enseignement
- Les transports (chauffeurs de taxi, transports en commun)
- La Sécurité publique (agents de police, agents de sécurité)
- La vente au détail (alcool en particulier)
- Le social
- La Fonction publique.

Les travailleurs à risque

Ce sont les personnes :

- En contact avec le public (agents d'accueil, agents gestionnaire service scolaire...)
- Manipulant de l'argent (agents de caisse de piscine)
- Accomplissant des tâches d'inspection (inspecteur, policier municipal)
- Offrant des services de soins ou de conseil (aides-soignants...)
- S'occupant de personnes instables ou vulnérables (agents des CCAS)
- Travaillant de nuit.

Les postes occupés par ces personnes sont donc à risque en matière de violences au travail, ils doivent faire l'objet de mesures de prévention renforcées pour éviter le risque d'agression.



sofaxis

L'EXPERT EN ASSURANCE
DU MONDE TERRITORIAL

une société du groupe relyens

Les conséquences

• Effets d'une exposition à un traumatisme (agression, vision de la mort...)

Suite à une agression, peuvent apparaître chez la victime différents **symptômes de stress aigu**, dans les tous premiers jours jusqu'à un mois : intrusion (images incontrôlées), humeur négative, dissociation (impression de flou, perte des repères temporels et spatiaux) ; cela peut aller jusqu'à avoir un sentiment de dépersonnalisation (le fait de se percevoir soi-même comme étrange, non familier) ou de déréalisation (le sentiment que c'est le monde autour de soi qui est devenu étrange et non familier), comportements d'évitement et d'hypervigilance.

Normalement ces symptômes disparaissent progressivement, mais ils peuvent aussi s'accroître et évoluer vers un syndrome de stress post-traumatique (reviviscence, évitement, altérations cognitives et émotionnelles, suractivation neurovégétatives).

Le stress post traumatique peut survenir chez la personne ayant été confrontée à la mort ou au risque de perte d'intégrité physique/psychique, que ce soit la sienne ou celle d'autrui dans les suites par exemple d'une agression, de violences sexuelles, d'un accident (de la route, de travail, etc.), de maltraitances, d'un attentat, d'une catastrophe... Les témoins ou proches d'un événement à potentiel traumatique peuvent donc également être concernés par ce syndrome.

• Effets d'un harcèlement

Le harcèlement moral pourra avoir des conséquences graves. Les effets sur la santé dépendent de plusieurs facteurs (durée d'exposition, processus de régulation mis en place ou non, intensité...). Dans un premier temps, les symptômes peuvent être ceux du stress aigu (anxiété, troubles du sommeil, hypertension...). Si la situation perdure, des troubles psychiques plus manifestes peuvent apparaître (troubles de l'attention, découragement, pessimisme, isolement, perte de confiance en soi, dépression, puis atteinte de la personnalité, dégradation de la santé...).

Que faire ? Quelle prévention des violences au travail ?

La prévention des violences externes

Prévention primaire	Prévention secondaire	Prévention tertiaire
Identifier les postes à risque au sein de la structure	Former les managers au risque agression et à sa prise en charge	Mettre en place une procédure en cas d'agression définissant le rôle de chacun
Analyser les postes de travail et améliorer la conception des locaux	Former les agents à la communication, à la gestion des situations de tensions	Déclarer systématiquement les situations d'agression en AT
Améliorer l'organisation	Proposer des groupes d'analyses de pratiques ou de co-développement pour permettre aux agents d'échanger sur les situations complexes	Proposer un entretien de débriefing avec un psychologue pour la victime, analyser le besoin d'un groupe de parole pour l'équipe
Remonter et analyser systématiquement les situations d'agression	Sensibiliser les usagers aux risques encourus en cas d'agression d'un agent	Accompagner le retour à l'emploi

La prévention des violences internes

Prévention primaire	Prévention secondaire	Prévention tertiaire
Mettre en place une démarche d'évaluation des risques psychosociaux	Sensibiliser le personnel à la communication non violente	Mettre en place une procédure interne en cas de suspicion de harcèlement ou de conflits entre des collaborateurs
Améliorer l'organisation du travail (éviter les postes à double référence hiérarchique, clarifier les postes de travail, accompagner les changements...)	Former les encadrants au management favorisant la qualité de vie au travail	Accompagner les agents en situation de souffrance : monter un partenariat avec des cabinets spécialisés (soutien psychologique, médiation)
Améliorer l'organisation	Proposer des groupes d'analyses de pratiques ou de co-développement pour permettre aux agents d'échanger sur les situations complexes	Proposer un entretien de débriefing avec un psychologue pour la victime, analyser le besoin d'un groupe de parole pour l'équipe
Remonter et analyser systématiquement les situations d'agression	Sensibiliser les usagers aux risques encourus en cas d'agression d'un agent	Accompagner le retour à l'emploi

QUELQUES CHIFFRES

1 femme sur 5 a été victime d'harcèlement sexuel au cours de sa vie professionnelle. 5 % seulement des cas ont été portés devant la justice.

Source : Enquête IFOP pour le Défenseur des droits mars 2014

Des cas de harcèlement sont dénoncés par 17 % des femmes, d'agressions verbales par 8,5 % des femmes, d'agressions physiques par 0,6 % des femmes, de destructions du travail et de l'outil de travail par 2,2 %.

Source : Enquête nationale sur les violences envers les femmes en France (ENVEFF) 2000

LIENS AVEC NOS PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT :


- Nos programmes de soutien psychologique (REPERE, REACTION, ATLAS) 02 48 48 14 60
- Des formations en lien avec cette thématique (la prévention des RPS, la gestion des situations difficiles, la prévention des violences existes et des discriminations au travail)
<https://www.sofaxis.com/formation/nos-formations>
- Des parcours de formation en e-learning (Mieux communiquer et gérer les conflits, la prévention des RPS)
<https://www.sofaxis.com/formation/nos-formations>

Pour toute question ou suggestion contactez le **service Prévention** du lundi au vendredi de 9h à 17h.
02 48 48 11 63
Fax : **02 48 48 12 47**
E-mail : **prevention@sofaxis.com**
Retrouvez l'ensemble de nos services : **www.sofaxis.com**

Adresse postale : CS 80006 - 18020 Bourges Cedex

Siège social : Route de Creton - 18110 Vasselay

SNC - Société de courtage d'assurance - 335 171 096 RCS Bourges
Enregistré à l'ORIAS sous le n° 07 000814 - www.oriass.fr

 ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001

 **sofaxis**
L'EXPERT EN ASSURANCE
DU MONDE TERRITORIAL
une société du groupe **relyens**