Violence au travail



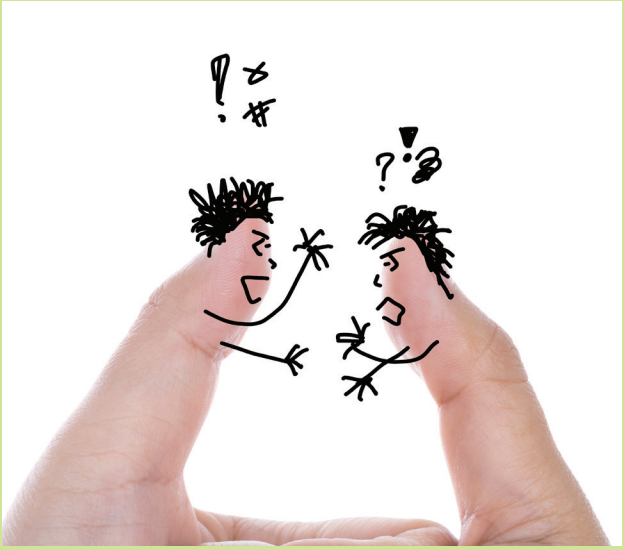
Prévention des risques professionnels

présanse
PRÉVENTION ET SANTÉ AU TRAVAIL
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR-CORSE

Pour le réseau prévention des risques professionnels de la **Sécurité Sociale**, on peut distinguer **4 niveaux** d'agression :

- L'incivilité
- L'agression verbale
- La dégradation de matériel
- L'agression physique

Les violences d'origine externe peuvent avoir des répercussions sur la santé physique de la victime mais aussi sur sa santé psychique et ce, quelle que soit la gravité de l'atteinte physique.



Selon le Bureau Internation du Travail, la définition de la violence fait appel aux expressions suivantes :

- Persécuter
- Tyranniser
- Opprimer
- Intimider
- Menacer
- Exclure
- Injurier
- Adopter des postures agressives
- Faire des gestes grossiers
- Malmener les outils de travail
- Prendre une attitude hostile
- Jurer
- Crier
- Accuser par insinuation
- Garder délibérément le silence
- Harceler, y compris harceler sexuellement

Quand on parle de violence sur le lieu de travail, il faut distinguer :

- La violence externe à l'entreprise (violence ou même agressions exercées par des clients ou des usagers).
- La violence interne à l'entreprise (il peut s'agir alors de harcèlement moral ou sexuel).

Sont constitutifs du harcèlement moral :

- «Des fait répétés» : un seul acte ne caractérise donc pas systématiquement le harcèlement.
- «Des fait susceptibles de porter atteinte» : peu importe que le harceleur soit parvenu ou pas à ses fins, le simple comportement suffit à caractériser l'infraction.
- Enfin, l'auteur des faits peut être un collègue, un supérieur hiérarchique, un subordonné du salarié victime ou un tiers non-salarié (Légifrance : Accord du 17 juin 2011)

«Les comportements agressifs, tous les conflits, toutes les pressions ne relèvent pas du harcèlement.» (INRS, 2003)

Les violences comportent une dimension subjective puisqu'elles sont interprétées différemment selon le vécu, la personnalité, la place sociale de chacun.

Les mesures de prévention des risques psychosociaux se déclinent sur trois niveaux :

▶ **Prévention primaire** pour agir sur les déterminants de l'agression.

▶ **Prévention secondaire** pour apprendre aux salariés à gérer les situations de conflit.

▶ **Prévention tertiaire** pour limiter les effets des agressions sur les victimes.

La conjugaison des 4 qualités comportementales, règles des 4C, dans un même temps, permet bien souvent de désamorcer un conflit.

▶ CALME : Critère d'apparence, face à la personne qui agresse. On n'obtient rien par la colère.

▶ COURTOISIE : Désamorcer une situation, en respectant les règles de la civilité, de conserver le vouvoiement, même si l'interlocuteur s'est mis à tutoyer.

▶ CONSTANCE : Rester ferme. La reformulation, la répétition, sont toujours nécessaires. Ne pas changer d'avis tout au long de l'échange.

▶ CONSISTANCE : Argumenter, et réfuter avec calme et fermeté les propos souvent inexacts de l'agresseur.

Source Atousanté

Ces risques sont liés plus particulièrement aux activités dans lesquelles les salariés sont en contact direct avec le public, à savoir :

- Personnel de santé, enseignants
- Transports: taxi, bus
- Personnes des stations service, caissiers
- Agents de sécurité, gardiens de parking
- Travailleurs sociaux
- Serveurs des bars et restaurants
- Employés de banque
- Agents d'accueil
- Téléconseillers
- Conseillers clientèle



EN SAVOIR PLUS

Pour toute question, contactez votre Médecin du travail ou l'équipe pluridisciplinaire de votre Service de Santé au Travail

Document élaboré par AIST 84
membre de Présanse Paca-Corse

présanse
PRÉVENTION ET SANTÉ AU TRAVAIL
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR-CORSE

Retrouvez-nous sur

Édition de novembre 2019 - Crédits photos : Katarzyna Białasiewicz/123RF.com, jannoon028/Freepik, auremar/123RF.com