



Dr Catherine JANNET



**Comprendre, repérer, évaluer,
prévenir, se défendre**

Vision conférence du 30 juin 2020

L'homme est-il **violent** par nature ?



Point sur la violence humaine
(Etude documentaire DTE)

Source : <https://www.notre-planete.info/actualites/4564-Homme-violence-nature>

La violence



Terrorisme, génocides, massacres d'humains et d'animaux, meurtres, conflits en tous genres, maltraitements, viols, harcèlements, servitudes, etc.



*Le monde dans lequel nous vivons nous
semble de plus en plus violent*

Pourtant il n'en est rien ...

Depuis son apparition il y a 2,5 millions d'années, l'histoire de l'homme sur la terre **se caractérise par une violence non seulement constante et universelle mais également protéiforme, envers ses semblables et envers l'ensemble du vivant**



Où la violence trouve t-elle ses racines ?

Est-elle intrinsèque à la nature humaine ?

Pouvons-nous la juguler ?

A la recherche d'une violence inscrite dans nos structures biologiques ?

Publiée en 2017 dans la revue Nature, une étude traitant de la violence chez les mammifères aborde la question fondamentale des racines phylogénétiques de la violence humaine létale. *(Dr José María Gómez Departamento de Ecología Facultad de Ciencias, Universidad de Granada)*

Les travaux de **Konrad Lorenz**, éminent scientifique, l'un des fondateurs de l'éthologie, confirment ce constat :

« L'agressivité est un instinct fondamental chez tous les mammifères, l'homme compris »



A ce titre, elle doit donc être appréhendée **par une approche comparative entre les espèces**, dans le cadre de la théorie de l'évolution de Darwin.



L'étude menée par José Maria Gomez conforte l'hypothèse selon laquelle la position d'une espèce dans l'arbre phylogénétique des espèces détermine la propension de cette espèce à tuer ses congénères.

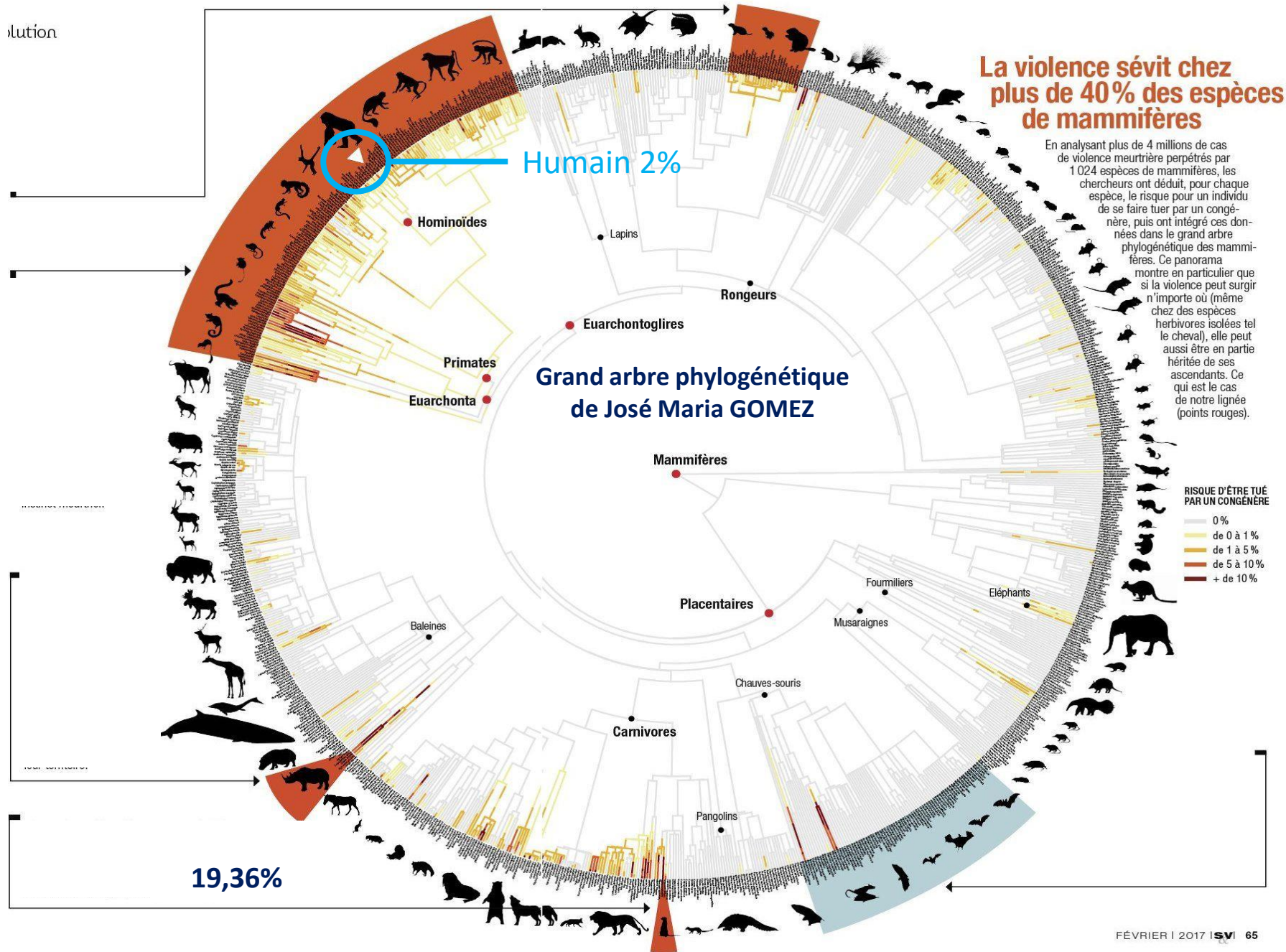


En compilant les sources de mortalité à partir d'un échantillon complet de mammifères JMG a évalué le pourcentage de décès dus à des congénères, et à l'aide d'outils comparatifs phylogénétiques (Etude des relations de parenté entre les êtres vivants) à prédit cette valeur pour l'homme.

Il en résulte que :

- Certaines espèces se distinguent particulièrement pour leur tendance à tuer leurs semblables. Chez des grands-singes, **1,8% des décès sont causés par des violences physiques.**
- La violence létale des premiers humains a été estimée à **2%** de décès, plus que les grands singes, **six fois** plus que la moyenne de l'ensemble des mammifères.



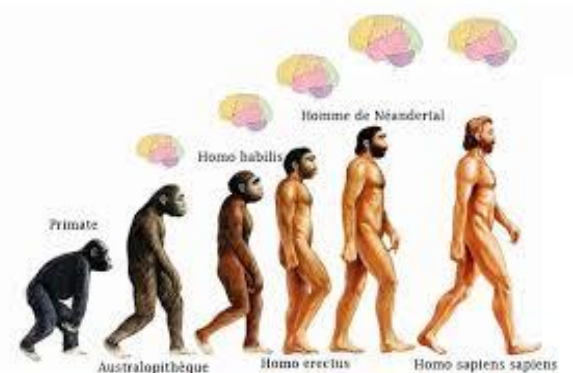


La violence létale est donc loin d'être limitée aux espèces connues pour être violentes comme les carnivores, elle existe également chez beaucoup d'autres espèces pourtant considérées comme paisibles (marmottes, certains singes, certains rongeurs, chevaux, etc.).

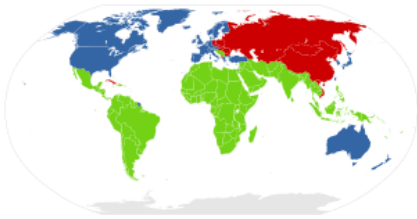


Comme chez les animaux, la violence humaine s'inscrit de manière puissante dans nos structures biologiques :

*« Quelle que soit l'approche utilisée pour comprendre et expliquer l'intensité et les motifs de notre violence, **il ne faut pas oublier que l'homme est un mammifère et que sa dimension biologique irréductible contribue à expliquer son comportement social** »*



Pouvons-nous la juguler ?



Un processus de pacification mondiale fait son chemin au fil du temps

*En dépassant le niveau purement émotionnel de la perception de la violence rabâchée par notre société médiatique et numérique, et en analysant de manière méthodique, rationnelle et objective, sur de très longues périodes l'évolution de la violence humaine, **un phénomène anthropologique fondamental apparaît et se développe au fil du temps :***

Celui de l'indéniable et constante progression de la pacification des sociétés humaines

Celui d'une diminution tout aussi incontestable sur le long terme de la violence la plus extrême



Ainsi,

Notre époque serait de loin la moins violente et la moins cruelle de toute l'histoire de l'Humanité, même en prenant en compte les guerres et les attentats terroristes.



Il est constaté une nette diminution du nombre d'homicides à l'échelle mondiale

Le dernier rapport de l'ONU met en évidence **une diminution de plus de 6 % du nombre d'homicides entre 2010 et 2012** alors que, dans cet intervalle, la population mondiale a augmenté de 3 %.



La France connaît également une diminution constante et importante de la violence létale : entre 1995 et 2012, le nombre de meurtres a ainsi été divisé par deux, passant de 1600 à moins de 800 par an.



La “civilisation des mœurs” ou le triomphe de la raison sur l'instinct

Pour le sociologue allemand Norbert Elias :

« En se civilisant, c'est-à-dire en s'arrachant à la nature toute puissante et à la seule loi du plus fort, pour devenir un être de culture et construire des sociétés et des états d'un niveau d'organisation et de complexité toujours plus grand, l'homme a lentement mais sûrement appris à dompter ses instincts et à régler et prévenir les conflits de toute nature en recourant à une multitude de moyens et d'outils sociaux, économiques, politiques et juridiques nouveaux qui se sont finalement avérés plus efficaces et moins coûteux que la violence brute, tant pour l'individu que pour la société »



L'exception à cette tendance :

La destruction du vivant et la souffrance animale

Si l'exercice de la violence entre les Hommes est de plus en plus limité, jugulé au sein des Etats, **celle commise contre les autres espèces s'est très fortement intensifiée.**

Braconnage, chasse, pêche, exploitation récréative des animaux, tortures et maltraitements gratuites, expérimentations médicales, commerce d'animaux, destruction d'habitats, etc.



Les formes de violence et les actes de cruauté perpétrés par l'Homme à l'encontre du vivant se multiplient à des échelles industrielles, parfois gratuitement.



***Polémique sur
l'abattoir d'Alès
(France) !!!***

La non-violence au salut de notre humanité

La nature de l'humain est avant tout compassionnelle

Si l'humain est souvent en proie à des pulsions aveugles, supposément inscrites dans ses structures biologiques, les neurosciences montrent que **sa nature est avant tout compassionnelle, empathique et altruiste, et non inéluctablement violente.**

Son cerveau est avant tout social, preuve en est l'aversion naturelle qu'il éprouve face à l'inégalité ou à l'injustice, par exemple.



S'il n'y a pas de déterminisme dans notre usage de la violence, alors il y a possibilité de contrôle et de régulation de cette violence :

« L'Homme est un mammifère ni plus, ni moins violent que les autres, mais bien plus flexible dans son agressivité, car plus adaptable que n'importe quelle autre espèce à son environnement et plus innovant en matière d'organisation sociale »
(Mike Wilson, anthropologue)

Déterminisme : Doctrine philosophique suivant laquelle tous les événements, et en particulier les actions humaines, sont liés et déterminés par la chaîne des événements antérieurs.

Conclusion

La violence létale de l'Homme s'exprime de moins en moins au fil de son intégration dans une société, sociale, juste, organisée : Normée

Vrai dans un sens, vrai dans l'autre

A l'inverse cette violence refait surface dès lors qu'il évolue dans une société qu'il ressent comme désorganisée, sans justice, sans droits, etc. : Sans normes

Ou, lorsqu'il évolue dans une société qui ne correspond pas à ses propres normes.

Déclencheurs et prétextes à la violence



Colère, conflit, violence : Synonymes ?

La colère :

La colère est une émotion normale et inévitable. Elle n'est pas néfaste pour l'individu si l'énergie en provenant est canalisée correctement. Une colère bien gérée peut permettre de s'affirmer, de s'exprimer, de réagir.



À l'inverse, une colère mal maîtrisée peut servir de prétexte à la violence

La colère est un réel facteur de risque au regard de la violence



Il n'est pas possible d'éviter la colère des autres mais il est possible, par son comportement, de ne pas l'alimenter

Conflit et violence *(Point de droit)*

Un conflit est une **opposition d'intérêts, d'opinions ou de valeurs** entre deux ou plusieurs personnes **sans que la peur** détermine qui sera le gagnant.



Les deux points de vue s'opposent dans un rapport d'égalité

Les deux personnes se disputent, s'insultent et crient dans le cadre d'une relation égalitaire dans laquelle chacun peut finalement s'exprimer et donner son avis.

Le conflit n'est ni interdit par la loi, ni réprimé

Dans une situation de violence, il y a un rapport de domination et de prise de pouvoir de l'agresseur sur la victime

Par ses propos, ses comportements et ses coups l'agresseur aura cherché à contrôler, rabaisser et détruire la victime



La violence est interdite et punie par la loi

L'alcool ?

Source : https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/etude_evaluative.pdf

Suivant une étude évaluative sur les relations entre violence et alcool réalisée en 2006 pour le compte de la Direction Générale de la Santé.

(Echantillon de 18 à 65 ans)

40% des sujets ayant participé à une bagarre dans un lieu public avaient consommé de l'alcool dans les deux heures qui précédaient



25% des auteurs d'agressions ayant eu lieu hors de la famille avaient consommé de l'alcool dans les deux heures qui précédaient.



35% des auteurs d'agressions dans la famille avaient consommé de l'alcool dans les deux heures qui précédaient

32% des destructions intentionnelles avaient été précédées d'une consommation d'alcool et dans **20%** des cas s'agissant des vols



6% des sujets ont affirmé que l'alcool les rendait agressifs

Après avoir bu de l'alcool, **8%** considèrent qu'ils perdent le contrôle d'eux-mêmes



L'alcool facteur de violence physique !

3% cherchent la dispute,

3% affirment devenir méchants ou s'engager dans des bagarres



L'alcool facteur de prédation sur autrui !

Dans l'ensemble de l'échantillon, **23% des répondants** avaient été victimes d'agressions

54% des agresseurs avaient consommé **5 verres ou plus**, 9% avaient consommé 3 à 4 verres et 10% avaient consommé 1 ou 2 verres.



L'alcool facteur de désordre !

4% des répondants affirment s'être blessé ou avoir blessé quelqu'un en ayant consommé de l'alcool.

27% des répondants avaient été témoin durant l'enfance de disputes dans leur famille concernant l'alcool.



Alcool : Marqueur et cause de violence !!

L'alcool constitue un facteur de risque important dans le domaine des violences, sans qu'il n'en représente une cause nécessaire ou suffisante.

Au travail, on considérera que l'alcool peut être un sérieux facteur de risque de violence.



Dans l'entreprise, une politique de prévention de la violence impliquera nécessairement une politique de prévention des consommations d'alcool.





Des questions ?

Violence au travail

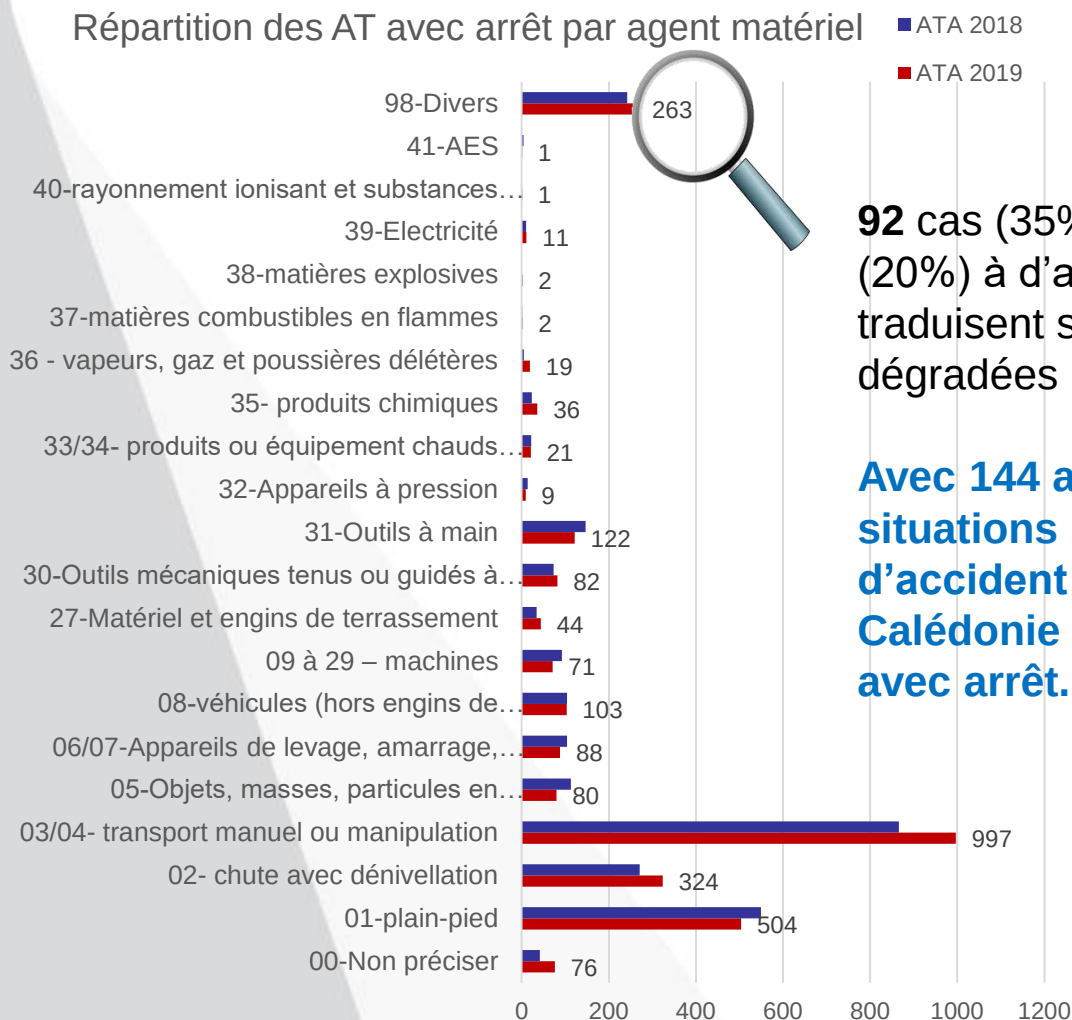


Statistiques
Facteurs de risques
Evaluation
Prévention



Quelques chiffres

Répartition des AT avec arrêt par agent matériel



92 cas (35%) sont liés à des rixes et **52 cas (20%)** à d'autres situations de RPS qui traduisent souvent des relations de travail dégradées et/ou des conflits interpersonnels.

Avec 144 accidents avec arrêt ces situations constituent la quatrième cause d'accident du travail de la Nouvelle-Calédonie et 5% des accidents du travail avec arrêt.

Définition

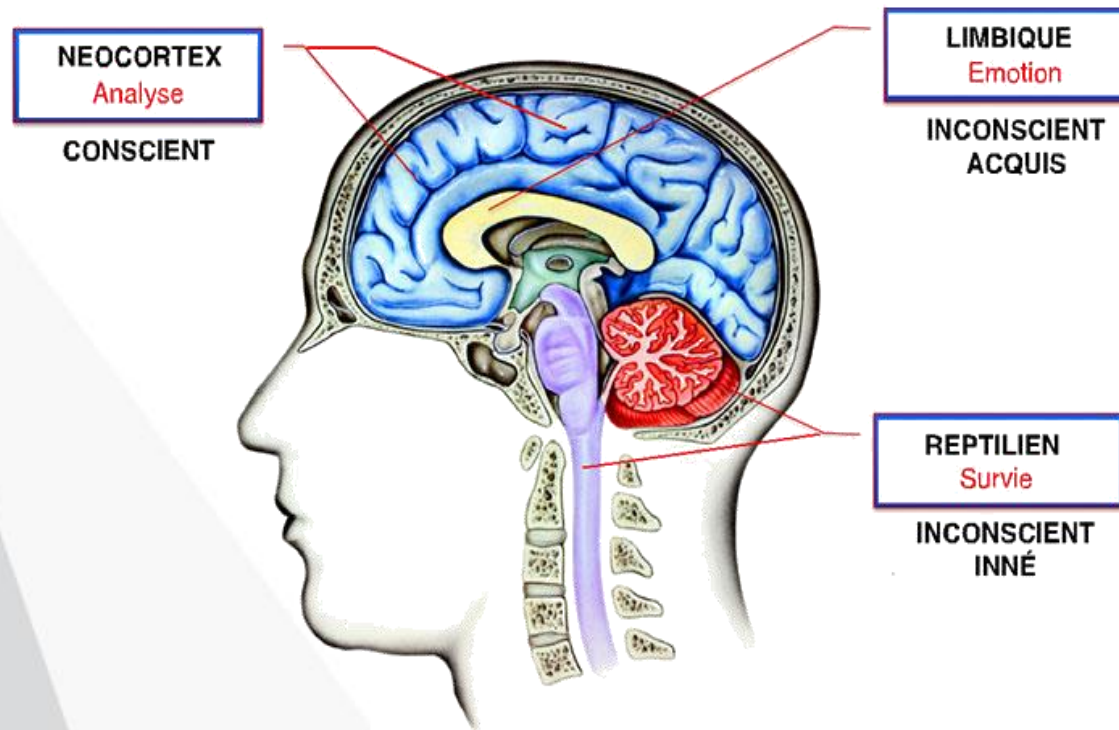
La violence désigne tout acte ou tout autre comportement faisant en sorte qu'une personne est abusée, menacée, intimidée, harcelée ou attaquée dans son travail.

En général, la violence au travail comprend les points suivants :

- **Agression physique** – coups portés de la main ou du pied, poussées, bousculade.
- **Comportement menaçant** – gestes du poing, destruction matérielle, objets lancés.
- **Menaces orales ou écrites** – toute expression d'une intention d'infliger du mal.
- **Excès verbaux** – jurons, insultes ou langage condescendant.



Schéma total d'un cerveaux



Facteurs de risque

Facteurs liés aux métiers ou à l'activité.



Situations de travail à risque

Professions concernées

Manipulation d'argent ou de valeurs

Caissiers, convoyeurs de fonds, employés de banque ou de poste, personnel de sécurité, vendeurs...

Services de soins, de conseil ou de formation

Infirmier(e)s, urgentistes, ambulanciers, travailleurs sociaux, enseignants...

Contact avec le public ou des clients

Salariés travaillant au guichet ou à l'accueil, réceptionnistes standardistes, fonctions commerciales...

Contrôle et application de la loi

Agents de police, contrôleurs des transports en commun, gardiens de parc, huissiers...

Travail au contact de personnes potentiellement violentes

Personnel travaillant dans des débits de boisson, gardiens de prison, personnel d'établissements psychiatriques...

Travail isolé en contact avec le public

Vendeurs (journaux en kiosque, commerce), démarcheurs à domicile, chauffeurs de taxi, conducteurs dans les transports publics, réparateurs à domicile, agents de maintenance, livreurs, gestionnaires de station-service, receveurs d'autoroute, gardiens de nuit, vigiles...

Facteurs de risque

Les facteurs liés à la **gestion de la relation de service** et à l'organisation du travail

- les prestations de l'entreprise sont non conformes aux attentes de la clientèle ou du public,
- les temps d'attente sont importants (ou non affichés),
- les procédures administratives rigides ne permettent pas de prendre en compte les demandes spécifiques des publics/usagers...
- les salariés ne disposent pas d'informations suffisantes ou sont insuffisamment formés pour répondre à la clientèle ou au public,
- les salariés débordés ne peuvent assurer leurs fonctions d'accueil et d'orientation du public,
- les rôles sont mal répartis dans les équipes de travail,
- les salariés sont isolés ou travaillent en horaires atypiques ou décalés (tôt le matin, tard le soir, travail de nuit).



Comportement gâchette



La résistance au stress



Facteurs de risque

Les facteurs socio-environnementaux, politiques et culturels

La précarité économique, la relégation sociale, la concentration urbaine... contribuent à un climat de tension sociale propice à des violences envers certains salariés représentant les institutions ou la puissance publique. L'évolution des comportements en matière de convenances et de normes culturelles conduit également à la progression des incivilités.

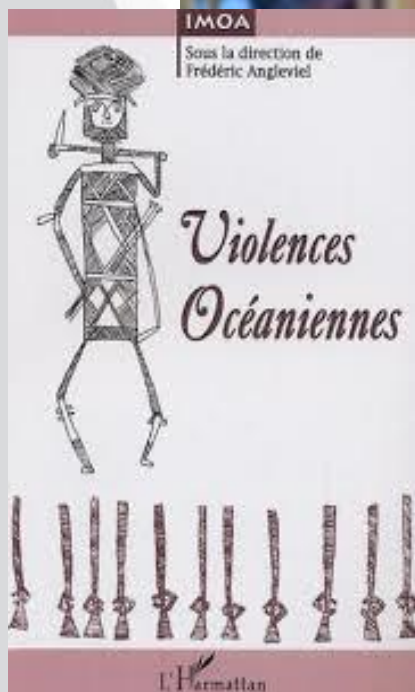


Des facteurs temporels ou géographique

- tard le soir et aux petites heures du matin
- au temps des échéances fiscales
- au temps des Fêtes
- aux jours de paye et/ou au moment évaluation de performance
- proche d'immeubles ou de commerces où le risque de violence est élevé
- dans un endroit éloigné de tout autre immeuble ou structure



Culture océanienne et violence



Facteurs de risque

Le risque augmentera dans le cadre de **conflits interpersonnels**

Les dysfonctionnements ou les problèmes organisationnels dans l'entreprise peuvent conduire à une dégradation des relations de travail entre les salariés et engendrer des tensions.

Quand elles ne sont pas gérées, ces tensions dégénèrent parfois en violence.

- L'absence de soutien social, de solidarité, de contre-pouvoir dans l'entreprise
- ne pas pouvoir faire correctement son travail,
- manquer d'autonomie, de marges de manœuvre,
- subir des contraintes de rythmes ou d'horaires de travail.

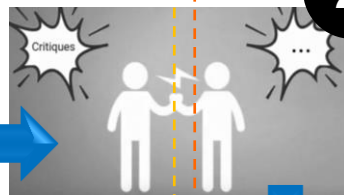
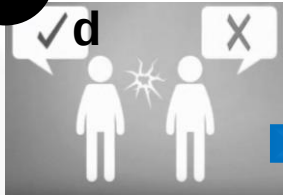


Attention à l'instrumentation de la carence...

Conflits interpersonnels

ARBITRAGE

1 Désaccor



2 Tension :

Le rapport de force apparaît notamment parce qu'une des 2 personnes n'exprime pas ses ressentis négatifs.

3 Blocage :

La communication est rompue, chacun pense que le problème n'est plus le désaccord mais l'autre.

4 Eclatement

Violence au travail

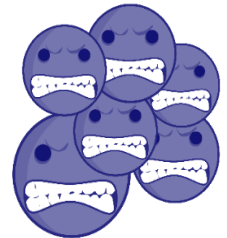
SANCTION / REPARATION



Conflit larvé

Interprétations, opinions... vont alimenter une **rumeur** pour entraîner un

Conflit collectif



La fonction SQRT



Comment évaluer le risque

1 Caractériser les risques de violence dans l'entreprise

Au cours de l'évaluation des risques (RPS en général), prendre connaissance des antécédents de violence sur votre lieu de travail, et en particulier analyser :

- les accidents et incidents déjà survenus dans l'entreprise,
- les données recueillies par le médecin du travail et/ou le service de santé au travail (infirmier...)
- les plaintes exprimées par les salariés

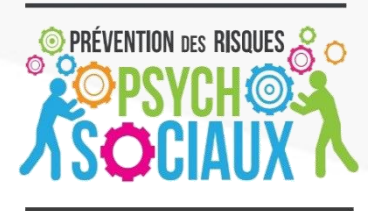
Diffuser un questionnaire dans l'entreprise afin de repérer les postes exposés ou interroger les salariés

Évaluer les antécédents de violence dans des lieux de travail semblables.

- Se renseigner auprès des institutions, syndicat professionnels ou de salarié, cluster...
- Lire les publications pertinentes, les articles de presse et les revues spécialisé...
- Demander l'assistance d'un consultant



la survenue de violences est vécue par les salariés comme un échec et la remontée d'informations concernant les violences peut être sous-évaluée.



L'AGENCE NATIONALE
POUR L'AMÉLIORATION
DES CONDITIONS DE TRAVAIL



Comment évaluer le risque

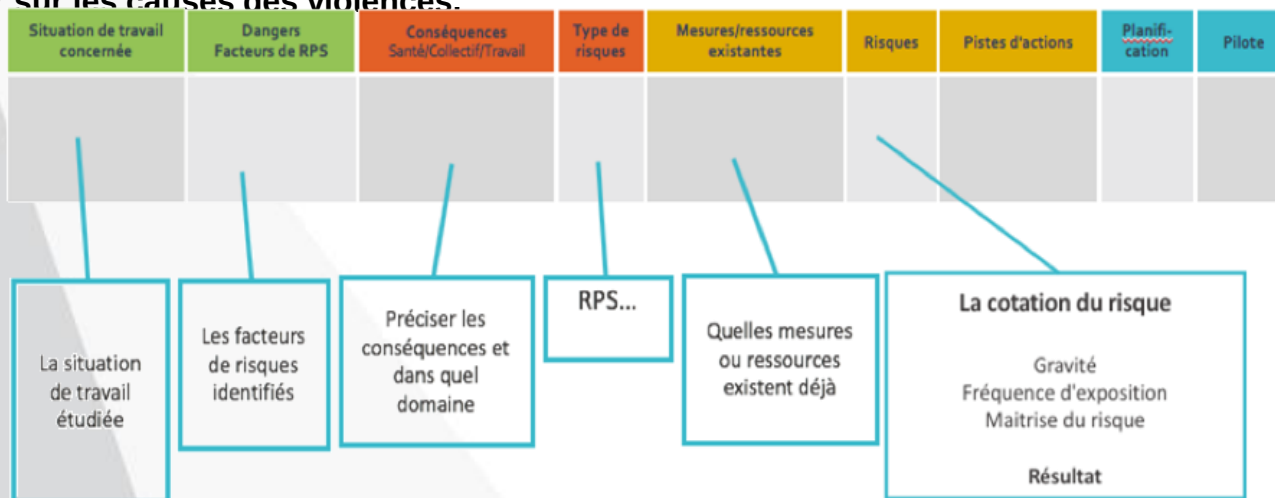
2 Analyser les situations d'exposition à la violence et identifier les facteurs de risques

Il convient ensuite de rechercher les principaux **facteurs de risque** pouvant contribuer à la survenue d'actes hostiles ou aggraver les répercussions de tels actes.

3 Ces facteurs peuvent être liés au fonctionnement de l'entreprise, à son organisation du travail ou à son environnement.

Mettre en place un plan d'action, et en suivre les effets

L'étape suivante consiste à mettre en place un ensemble d'actions ou de mesures sociales, organisationnelles et techniques afin d'agir sur les facteurs de risque identifiés préalablement. **On privilégiera les mesures qui visent à intervenir sur les causes des violences.**



Préliminaire : formaliser son engagement dans son règlement intérieur

La plus importante partie de tout programme de prévention de la violence en milieu de travail est **l'engagement de la direction**.

- Être élaborée par des représentants de la direction et des employés.
- S'appliquer à la direction, aux employés, aux clients, aux entrepreneurs indépendants et à quiconque entretient une relation quelconque avec son entreprise.
- Définir en langage précis et concret ce que signifie pour soi la violence en milieu de travail.
- Donner des exemples clairs de comportements et de conditions de travail inacceptables.
- Énoncer clairement l'attitude de votre entreprise envers la violence liée au travail et l'engagement de la direction à prévenir ce genre de violence.
- Préciser les conséquences pour quiconque profère des menaces ou commet des actes de violence.
- Esquisser le procédé de mise au point des mesures préventives.
- Encourager la déclaration de tout incident de violence (confidentialité).
- Esquisser les procédures d'enquête et de résolution des plaintes.
- Décrire comment les risques éventuels de violence seront communiqués aux employés.
- Exprimer l'engagement à donner des services de soutien aux victimes de violence.
- Offrir un Programme d'aide aux employés (PAE) dont ceux-ci pourront se prévaloir confidentiellement pour obtenir de l'aide.
- Préciser l'engagement de la compagnie à fournir la formation nécessaire sur la prévention de la violence à tous les niveaux de son personnel.
- Formuler un engagement à contrôler et à réviser régulièrement la politique sur la violence.
- Citer les exigences réglementaires applicables.





Le règlement intérieur

Le règlement intérieur est un document qui précise un certain nombre d'obligations, en matière :

- d'hygiène, de sécurité
- de discipline (sanctions)

Que les salariés et l'employeur doivent respecter à l'intérieur de l'entreprise. **Il est obligatoire à partir de 20 salariés.**

Il n'est pas interdit d'en avoir un dans les entreprises plus petites



Ainsi qu'une série de dispositions concernant les droits des salariés dans les domaines suivants :

✓ **les dispositions relatives aux droits de la défense des salariés (Lp. 131-3)**

Lp. 131-3 : Toute sanction, sauf si la sanction envisagée est un avertissement ou une sanction de même nature n'ayant pas d'incidence, immédiate sur la présence dans l'entreprise, la fonction, la carrière ou la rémunération du salarié, sera entourée des garanties de procédure prévues par les articles Lp. 132-3 à Lp. 132-5 ou le cas échéants, par la convention collective.



✓ **Les dispositions relatives aux relations de travail définies à l'article Lp. 113-1 (Lp. 131-3)**

Lp. 113-1 : « Tout salarié a droit à des relations de travail empreintes de respect et exemptes de toute forme de violence. Toute personne a le devoir de contribuer, par son comportement, au respect de ce droit. »



✓ **les dispositions relatives à l'interdiction de harcèlement moral et sexuel prévues aux articles Lp.114-1 et 115-1 (Lp. 131-3).**

Lp. 114-1 : « Son constitutif de harcèlement moral et interdits, les agissements répétés à l'encontre d'une personne, ayant pour objet une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale, ou de compromettre son avenir professionnel. »



Lp. 132-1 : Constitue une sanction, toute mesure autre que les observations verbales, prise par l'employeur à la suite d'un agissement du salarié considéré par l'employeur comme fautif, que cette mesure soit de nature à affecter immédiatement ou non la présence du salarié dans l'entreprise, sa fonction, sa carrière ou sa rémunération.

Les sanctions disciplinaires sont déterminées par le règlement intérieur qui les hiérarchisent. En général, elles sont classées de la façon suivante :

✓ Avertissement ou blâme

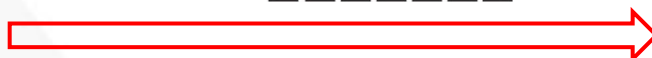
✓ Mise à pied

✓ Mutation (la durée maximale est mentionnée au règlement intérieur)

✓ Rétrogradation

✓ Licenciement

Lp. 132-2 : Les amendes et autres sanctions pécuniaires sont interdites



Les sanctions peuvent être appliquées à une situation non décrite dans le règlement intérieur relevant de la santé sécurité dans l'entreprise.

Exemple de mesures préventives

Agir sur la conception des lieux de travail :

l'aménagement des espaces d'accueil au public :

- rendre les postes d'accueil visibles depuis les autres postes de travail,
- organiser les files d'attente,
- disposer d'une signalétique claire,
- préserver des zones de confidentialité,
- s'assurer du confort et de la propreté des espaces et salles d'attente,
- Lorsque que les flux ne sont pas séparés placer le mobilier de manière à ce que l'employé soit plus près de la sortie que le client et qu'il ne puisse pas être coincé...



la protection des salariés et la sécurisation des locaux et des espaces de travail :

- mettre en place des sas d'entrée ou des systèmes de verrouillage des entrées,
- installer des écrans protecteurs, des dispositifs d'alarme et d'alerte,
- poser des vitrages renforcés,
- Avoir aussi peu d'entrées que possible donnant accès aux lieux de travail,
- Placer des clôtures stratégiquement pour contrôler l'accès aux lieux de travail.



la dissuasion des actes de violence :

- équiper les locaux de systèmes de vidéo ou de radio surveillance,
- mettre un affichage indiquant l'évacuation régulière des fonds
- Avoir un éclairage extérieur suffisant autour de l'immeuble et près des entrées ...



Exemple de mesures préventives

Agir sur l'organisation du travail et les pratiques de travail

Les modes de fonctionnement de l'entreprise :

- fournir aux clients/usagers un accueil adéquat,
- adapter les horaires d'ouverture aux besoins du public, l
- imiter les temps d'attente des usagers,
- prendre en compte les motifs d'insatisfaction de la clientèle,
- les informer de la nature et des limites des prestations proposées ...

L'organisation du travail :

- clarifier les procédures avec lesquelles les usagers ne sont pas familiers,
- prévoir des effectifs suffisants pendant les périodes de forte affluence,
- répartir les tâches dans les équipes de travail,
- retirer régulièrement l'argent liquide,
- éviter le travail isolé ...

L'environnement et le milieu de travail :

- mettre en place un programme de lutte contre la violence dans l'environnement immédiat de l'entreprise,
- travailler avec les associations locales...



Exemple de mesures préventives

Agir au niveau des acteurs de la prévention dans l'entreprise

Les représentants du personnel (membres du CHSCT ou délégués du personnel), les chargés de prévention et les services de santé au travail

- Être à l'écoute des salariés.
- Alerter, avec l'accord des intéressés, l'employeur, l'encadrement ou les ressources humaines (exercice du droit d'alerte et de retrait).
- Mettre le salarié en relation avec des conseils extérieurs.
- Rechercher avec le salarié et l'entourage professionnel des éléments explicatifs.
- Conseiller éventuellement le salarié afin de collecter des éléments de preuve.
- Proposer des actions à l'employeur ou à l'encadrement pour résoudre les cas ponctuels et envisager des actions plus globales.

Dans le respect du secret médical, le médecin du travail peut :

- proposer des mesures individuelles en cas d'altération de la santé physique et mentale d'un salarié (aménagement de poste, inaptitude temporaire, suivi régulier, accompagnement et d'un suivi psychologique ...).
- user de son droit d'alerte quand le problème concerne plusieurs personnes de l'entreprise.



Exemple de mesures préventives

Agir au niveau du « management »

En fonction des facteurs de risque propres à l'entreprise, et au delà des engagements de la direction, les actions de prévention à visée collective porteront, par exemple :

- sur l'aménagement des rythmes de travail,
- la clarification des rôles,
- la mise en place de réunions d'équipe permettant d'échanger sur les différends,
- l'instauration de modes de management dits « participatifs » basés sur la cohésion d'équipe...



Exemple de mesures préventives

Agir au niveau des salariés

la formation des salariés en contact avec le public, elle doit être adaptée au travail effectué par les salariés. Il faut ainsi s'assurer qu'elles prennent en compte :

- l'environnement de travail,
- la nature des tâches
- et s'appuient sur les procédures de gestion des conflits propres à l'entreprise (qui appeler en cas de problème, où obtenir des informations techniques rapides pour répondre à un client mécontent, quels arguments adaptés utiliser...).

Il peut être utile de former les salariés à gérer les situations de conflit et à identifier les signes annonciateurs d'une agression.



Gestion de l'agressivité

Quelques recommandations en cas de tension avec un client ou un usager

Un agresseur potentiel a le choix entre 3 possibilités :

1. **attaquer,**
2. **se retirer**
3. **arriver à un compromis.**

Les salariés peuvent, dans une certaine mesure, par leur attitude, leur comportement et leurs paroles, l'aider à s'orienter vers la seconde ou la troisième option.

La maîtrise de méthodes de gestion de conflit peut permettre :

- d'éviter l'escalade et de désamorcer des relations mal engagées.
- d'aider le salarié à ne pas se sentir personnellement responsable des manifestations de violence auxquelles il est confronté
- de faire intervenir un tiers (intervention de personnes relais ou de médiateurs spécialement formés, supérieur hiérarchique...) afin de faire baisser la tension.



Gestion de l'agressivité

En cas de tension avec un client ou un usager, il est recommandé :

- d'être à l'écoute de l'interlocuteur, parler du problème de façon raisonnable sans hésiter à dire « Vous avez peut-être raison... »,
- de rester calme et poli, mais ferme,
- d'inviter la personne dont le comportement est agressif à poser des questions
- d'utiliser des mots simples, répéter les explications si nécessaire
- d'utiliser la reformulation pour montrer que l'on comprend (ou pas)
- de faire connaître les limites de ses possibilités d'intervention pour répondre aux problèmes posés
- de ne pas répondre aux provocations
- d'éviter toute attitude agressive (bras croisés, mains sur les hanches, doigt pointé, bras levé)
- de garder physiquement ses distances
- de ne pas hésiter à quitter les lieux et à demander de l'aide

Gestion de l'agressivité

Que faire en cas d'agression ?

Immédiatement :

- Prévenir les secours/apporter les premiers secours
- Prévenir la direction
- Ne pas laisser un travailleur victime ou témoin d'un acte de violence seul durant les heures suivant l'incident
- Apporter rapidement une aide médicale et psychologique à la victime et, au besoin à son entourage professionnel

Dans les heures et les jours qui suivent :

- Déclarer l'agression en accident du travail
- Aider la victime à effectuer les démarches légales et administratives
- Informer le CHSCT et/ou les autres instances représentatives du personnel
- Analyser l'agression en interne
- Réévaluer le risque et si besoin adopter de nouvelles mesures de prévention





Des questions ?

Violences et responsabilités



Les VIOLENCES au travail



Les relations de travail
délétères

Répétition



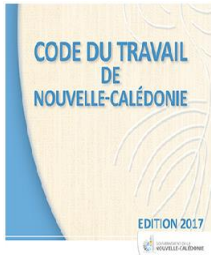
Le harcèlement
moral

Déviantes



Le harcèlement
sexuel

Les relations de travail



Lp. 113-1 : Tout salarié a droit à des relations de travail empreintes de respect et exemptes de toute forme de violence. Toute personne a le devoir de contribuer, par son comportement, au respect de ce droit.

Lp. 113-2 : L'employeur prend toutes les mesures nécessaires pour assurer aux travailleurs qu'il emploie des relations de travail empreintes de respect et exemptes de toute forme de violence.



Lp. 113-3 : Le fait pour un salarié de méconnaître les dispositions prévues à l'article Lp. 113-1 est passible d'une sanction disciplinaire pouvant aller jusqu'au licenciement.



Les faits de harcèlement sont des **délits**

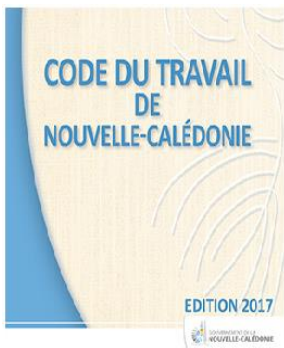


Ils sont passibles d'amende et de peine de prison

Ils portent atteinte à l'intégrité physique et mentale des humains

Ils sont punis dans le secteur privé comme dans le secteur public.

Ils correspondent à un refus volontaire de ne pas respecter les règles de l'entreprise et du code du travail, de ne pas respecter les valeurs de l'entreprise



Le harcèlement moral

Lp. 114-1 : Sont constitutifs de harcèlement moral et interdits, les agissements répétés à l'encontre d'une personne, ayant pour objet une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale, ou de compromettre son avenir professionnel.

Lp. 114-6 : Le fait pour un salarié de procéder à des agissements de harcèlement moral est passible d'une sanction disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement.



Lp.114-8 : Les agissements de harcèlement moral ouvrent droit pour la victime, à des dommages et intérêts.



Harcèlement sexuel

Lp. 115-1 : Est constitutif de harcèlement sexuel et interdit, tout agissement exercé contre la volonté d'une personne dans le but d'obtenir des faveurs de nature sexuelle à son profit ou au profit d'un autre.



Lp. 115-6 : Le fait pour un salarié de procéder à des agissements de harcèlement sexuel est passible d'une sanction disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement.



Lp. 115-8 : Les agissements de harcèlement sexuel ouvrent droit pour la victime, à des dommages et intérêts.



HARCELEMENT : Actes visant la destruction de la victime

En influant sur ses rapports sociaux

Dévalorisation en public, ignorance de la présence, agressivité négative, refus de dire bonjour, obstruction de la parole, contradiction ou dévalorisation des propos et avis, etc.



En influant sur sa liberté d'expression

Limitation de la possibilité de s'exprimer, interruptions permanentes, rudolement, injures, critiques récurrentes (travail ou vie privée), menaces, regards, gestes dévalorisants, sous-entendus, etc.



En influant sur sa situation professionnelle

Ne plus confier de travail ou confier des travaux sans intérêt, non respect de la place hiérarchique, dévalorisation du travail réalisé, etc.



En véhiculant des propos influant sur sa réputation

Qu'ils soient d'ordres personnels ou professionnels, critiques, rapportage, ragots, cafardage, dénigrement, commentaires négatifs, propos irrespectueux, insultes, etc.



En imposant pénibilité et risque d'atteinte à la santé

Obliger à des travaux dommageables pour la santé ou fatigant, salissants, demandant des efforts physiques exagérés, travail isolé ou seul, etc. (formes ou raisons injustifiées)



Actes visant une relation sexuelle avec la victime

Qui se caractérisent notamment par :



Des avances accompagnées de promesses de récompenses, de menaces, de représailles ou de toutes autres pressions



Des commentaires grossiers ou embarrassants, des compliments déplacés, des allusions sur le physique

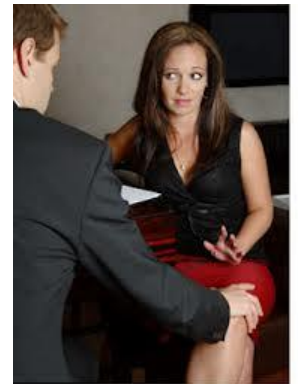


Des invitations gênantes qui n'ont pas de raisons d'être

Des remarques déplacées, des plaisanteries, des « blagues » sexistes. Des messages à caractères sexuels ou pornographique

Des attouchements ou des gestes déplacés.

Des agressions sexuelles (tentative ou viol)



Harceler sexuellement

Faire des allusions au sexe dans les discussions

Avoir des comportements et des propos sexistes

"C'EST JUSTE
UNE
BLAGUE !"

NON !!

**HALTE
À LA VIOLENCE
CONTRE
LES FEMMES**



Indifférence

Dévalorisation

Intimidation

Contrôle

Injures

Surveillance

Rejet

Couper l'autre de son réseau

Privation d'affection

MENACES

Limitation de l'accès à l'information

INTERDICTION DE SORTIR

Exigences excessives

Culpabilisation

Humiliation

Empêcher l'accès à un travail

Provocation

**SOUS L'EMPRISE D'UNE
PERSONNALITÉ TOXIQUE**

Comprendre l'emprise et en sortir

**Porter
plainte**



La souffrance des femmes victimes de harcèlement sexuel se caractérise aussi par une profonde injustice :

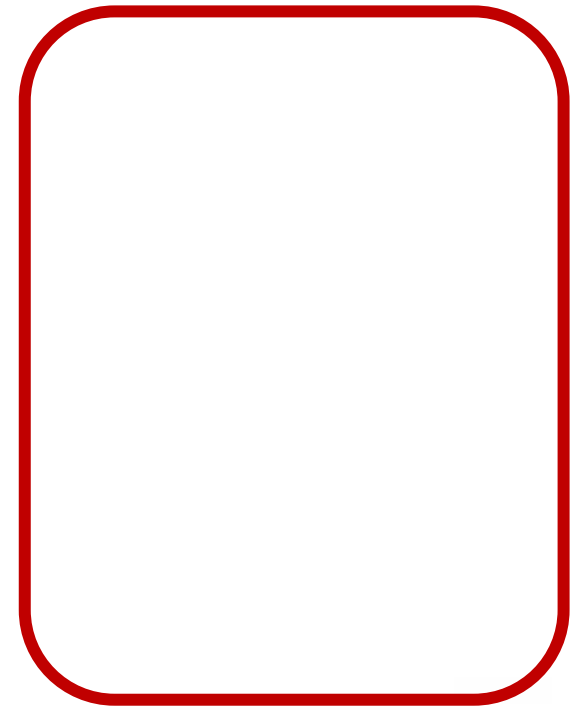
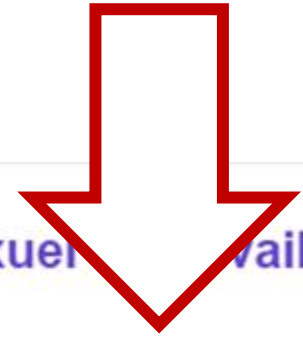


Les chiffres pour comprendre : le harcèlement sexuel au travail



20 %

des femmes ont été victimes
de harcèlement au cours de
leur vie professionnelle.



Face à la souffrance psychologique



Face à la souffrance au travail



**Droits d'alerte
et de retrait**



Dans cette affaire un apprenti génère de très mauvaises relations avec un de ses enseignants.
L'enseignant est sanctionné mais par solidarité un groupe de collègues exercent leurs droits de retrait.

Relations difficiles avec un élève apprenti



Onze salariés de l'association xxx Picardie ont saisi la juridiction prud'homale d'une demande de rappel d'indemnité compensatrice de congés payés.

Dans cette affaire les salariés ont exercé un droit de retrait, l'employeur à caractérisé la démarche de futile et a refusé de payer une prime. Les salariés mécontents portent l'affaire en justice.

Les salariés invoquent la sanction injuste d'un de leur collègue suite une altercation avec un apprenti et des conditions de travail stressantes.

... les salariés défendeurs au pourvoi ainsi que certains de leurs collègues, ont, le 16 juin 2011, justifié le retrait de leur poste de travail dans les termes suivants :



« Suite à la décision de l'employeur de sanctionner lourdement M. J... sans l'avoir écouté, et constatant la multiplication des situations difficiles dues à la dégradation du comportement des jeunes, nous nous trouvons dans une situation de travail où persiste un danger grave et imminent pour notre santé »

« À la situation de stress permanent lié à notre fonction s'ajoute le refus caractérisé d'écoute et de soutien de notre Direction »

« Nous constatons que seule la parole de l'apprenti est prise en compte et que celui-ci peut en abuser à sa guise pour se venger d'un formateur »

« Pour ces raisons, et après vous avoir alerté, nous vous faisant part de notre volonté d'exercer notre droit de retrait en ce qui concerne le face à face avec les apprentis et vous demandons au plus vite de réunir un CHSCT extraordinaire »

Sachant que :



Le médecin du travail en charge de la surveillance des salariés du xxx de Laon, a appelé l'attention du Président de l'établissement sur « l'émergence d'une souffrance morale chez un certain nombre de salariés de cette structure »

Ce praticien indiquait avoir été à plusieurs reprises « sollicité par les délégués du personnel pour des situations de souffrance morale dont j'ai pu vérifier la véracité à l'occasion des visites médicales et périodiques occasionnelles »

Qu'il précisait « avoir alerté le CHSCT et proposé une enquête sur le stress au travail »

Que le docteur K... terminait son propos en recommandant au destinataire de sa missive « de réagir en urgence afin de faire cesser cette situation que je qualifierai de tension extrême »

Jugement ...



Le juge accepte le droit de retrait et ordonne le paiement des primes

Cour de cassation
chambre sociale

Audience publique du mercredi 31 mai 2017

N° de pourvoi: 15-29225 15-29226 15-29227 15-29237 15-29238 15-29239 15-29240 15-29241 15-29242 15-29243 15-29244 15-29245

Sur l'existence d'une situation de souffrance morale constatée par le médecin du travail,

La cour d'appel qui a fait ressortir l'existence pour les travailleurs d'un motif raisonnable de penser que cette situation présentait un danger grave ou imminent pour leur vie ou leur santé, a légalement justifié sa décision



CASSE ET ANNULE, mais seulement en ce qu'il condamne l'association xxx Picardie à payer aux salariés un rappel d'indemnité de congés payés et des dommages-intérêts pour résistance abusive et **déboute l'employeur de ses demandes**

Les responsabilités





RESPONSABILITE DE L'EMPLOYEUR EN CAS DE VIOLENCES ENTRE COLLÈGUES ?

Lp. 261-1 : L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique **et mentale des travailleurs**. Ces mesures comprennent :

- 1° des actions de prévention des risques professionnels ;
- 2° des actions d'information et de formation ;
- 3° la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

**Obligation
de sécurité
et de résultat**

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte des évolutions du contexte et tendre à l'amélioration des situations existantes.

Pendant longtemps, le fait qu'un événement violent puisse survenir dans l'entreprise était considéré comme un **manquement de l'employeur à ses obligations**, le résultat attendu, la préservation de l'intégrité physique et mentale du salarié, n'étant pas atteint.

Et ce, « ... **quand bien même il aurait pris des mesures pour faire cesser ces agissements** » (Cass. Soc. 23 janvier 2013, n° 11-18855).

Depuis l'arrêt de la Chambre sociale de la Cour de cassation dans l'affaire « Air France » (*Cass. Soc. 25 novembre 2015, n° 14-24444 actu-chronique-contentieux-harcèlement-moral-regle-jeu.php*).



Le raisonnement de la justice est le suivant :

« Vu les articles L1152-1 (*Lp.114-1*), L4121-1 (*Lp.261-1*) et L4121-2 (*Lp.261-2*) du code du travail ; Attendu que ne méconnaît pas l'obligation légale lui imposant de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs, notamment en matière de harcèlement moral, l'employeur **qui justifie avoir pris toutes les mesures de prévention prévues par les articles L4121-1 et L4121-2 du code du travail** et qui, informé de l'existence de faits susceptibles de constituer un harcèlement moral, a pris les mesures immédiates propres à le faire cesser » (*Cass. Soc. 5 octobre 2016, n° 15-20140, voir également Cass. Soc. 22 septembre 2016, n° 15-14005*).

« il résulte des articles L4121-1 et L4121-2 du Code du travail que les actions que l'employeur doit mettre en œuvre pour protéger la santé physique et mentale des salariés **concernent la prévention des risques professionnels et l'évaluation de ceux qui ne peuvent être évités** » (*Cass. Soc. 1er février 2017, n° 15-24166*).



L'EMPLOYEUR EST-IL FORCÉMENT RESPONSABLE EN CAS DE VIOLENCES ENTRE COLLÈGUES ?

NON



NON



Le ou la salariée
ait dénoncé

L'employeur a
pris des mesures





Obligation de mesures pour l'employeur



Lp.114-2 : L'employeur prend toutes les dispositions nécessaires en vue de prévenir les agissements de harcèlement moral.

Le droit de la victime ou de l'accusé



Lp.114-3 : Une procédure de médiation peut être demandée par toute personne s'estimant victime d'agissements de harcèlement moral ou par toute personne mise en cause. Le choix du médiateur fait l'objet d'un accord entre les parties.

Le médiateur s'informe de l'état des relations entre les parties. Il tente de les concilier et leur soumet des propositions qu'il consigne par écrit en vue de mettre fin au harcèlement.

Lorsque la médiation échoue, le médiateur informe les parties des éventuelles sanctions encourues et des garanties procédurales prévues en faveur de la victime.

Vous êtes salarié(e) et vous êtes en souffrance :



Envoyer des
emails



© CanStockPhoto.com - img47386116

Alerter l'employeur

Lui demander de faire cesser la situation

Alerter le délégué du personnel

Lui demander de presser l'employeur d'agir

Alerter le médecin du travail

L'informer de votre situation de souffrance dans l'entreprise

Etre
factuel et
précis



En cas d'absence de réaction de
l'employeur, **peut-on exercer son
droit de retrait ?**



*Démarche
précise*



FIN



Des questions ?

*Nous vous remercions de
votre attention ...*