



## La violence au travail



### Introduction

L'Agence réalise actuellement une série de fiches d'information destinées à contribuer à la lutte contre le stress lié au travail ainsi que contre certains des principaux facteurs qui en sont la cause. La présente fiche fournit des informations et suggestions à tous les intervenants cherchant à agir au niveau pratique dans le domaine de la violence au travail. La violence au travail est une des causes essentielles du stress lié au travail. Le paragraphe «Informations supplémentaires» situé à la fin de cette fiche fournit des renseignements complémentaires contenus notamment dans d'autres fiches d'information. La prévention de la violence au travail constitue l'un des objectifs de la communication de la Commission<sup>1</sup> sur la nouvelle stratégie en matière de sécurité et de santé sur le lieu de travail.

### Définition de la violence au travail

La présente fiche traite de la violence "externe"; le harcèlement moral est examiné dans la fiche d'information 23.

Le concept de violence "externe" au travail englobe généralement les insultes, menaces, agressions physiques ou psychologiques exercées, contre une personne sur son lieu de travail par des personnes extérieures à l'entreprise, y compris des clients, et qui mettent en péril sa santé, sa sécurité ou son bien-être. La violence peut revêtir parfois une connotation raciale ou sexuelle.

Les actes agressifs ou violents peuvent se manifester sous la forme de:

- comportement incorrect - manque de respect envers autrui;
- agression physique ou verbale - intention de blesser.

### Quelles sont les personnes concernées?

Les résultats d'une enquête européenne révèlent que 4% de la population active déclarent avoir été victimes de réelle violence physique de la part de personnes extérieures au lieu de travail<sup>2</sup>. Un nombre plus important de travailleurs auraient souffert de menaces, insultes ou autres formes d'agression psychologique émanant de personnes extérieures au lieu de travail.

Les environnements à risque sont en majeure partie concentrés dans le secteur des services et, notamment, dans les entreprises des secteurs de la santé, du transport, de la vente au détail, de la restauration, de la finance, et de l'éducation. Le contact avec les "clients" augmente le risque d'être confronté à la violence. Le secteur de la santé est souvent mentionné dans les pays de l'UE comme le plus affecté par ce phénomène. Le secteur de la vente au détail représente aussi un secteur à haut risque.

Les professions suivantes constituent des exemples de travailleurs particulièrement exposés à la violence: infirmiers et autres travailleurs du secteur de la santé, chauffeurs de taxi, conducteurs de bus, employés effectuant des travaux au domicile des clients, personnel des stations-

service, caissiers, agents de sécurité, coursiers, officiers de police, gardiens de parking, travailleurs sociaux et responsables de logements sociaux.

Des entreprises gérant des biens de valeur, comme par exemple les banques et les pharmacies, la violence tend à s'étendre à des entreprises représentant "symboliquement" la société, comme par exemple les systèmes de transport urbain ou les services publics voire, récemment à de nouvelles professions, comme les pompiers ou les médecins de garde de nuit. Les travailleurs du secteur des services sont particulièrement exposés: personnel soignant, enseignants, serveurs des bars et restaurants, etc.

### Quels sont les facteurs de risque?

Les actes de violence spécifiques peuvent s'avérer imprévisibles, mais il est possible de déterminer les situations propices à l'explosion de la violence.

Les facteurs de risques les plus courants pour les travailleurs peuvent être listés:

- Le maniement d'argent liquide, d'objets de valeur.
- Le travail isolé
- L'exercice d'une fonction d'inspection, de contrôle ou "d'autorité" en général
- Le contact avec des clients - qu'il s'agisse de personnes venues demander une aide spécifique, ou dans le secteur de la santé de patients connus pour avoir eu un passé violent ou souffrant de maladies identifiées comme pouvant être associées à des manifestations de violence, ou encore des personnes sous l'emprise de la drogue ou de l'alcool
- Une organisation du travail mal gérée peut être à l'origine d'une agressivité accrue de la part des clients. Exemples: des erreurs de facturation, des produits qui ne correspondent pas à ce qui était annoncé ou encore un manque d'approvisionnement, ou de personnel pour répondre à la demande.

### Quelles sont les conséquences?

Les conséquences de la violence peuvent varier selon les personnes et les circonstances. Cela peut aller, d'une perte de motivation à une atteinte à l'amour propre dans le travail, voire à l'apparition d'un véritable stress (même pour les victimes indirectes, les témoins d'un acte ou d'un incident de violence) ou l'atteinte à l'intégrité de la santé physique ou psychologique. Ces conséquences peuvent parfois se traduire par l'apparition de symptômes post-traumatiques, comme des angoisses, des phobies, des problèmes d'insomnie. Dans des cas extrêmes, on peut assister à la manifestation de troubles post-traumatiques liés au stress.

La vulnérabilité des personnes dépend généralement à la fois du contexte dans lequel se manifeste la violence et de la personnalité des victimes. Dans les cas de violences physiques, les faits sont assez simples à établir. Il est en revanche plus difficile de mesurer les effets d'actes répétés de violence psychologique sur une victime potentielle.

La violence a un impact évident sur la marche de l'entreprise elle-même: des personnes qui travaillent dans une ambiance chargée de crainte et de ressentiment ne peuvent pas faire leur travail en toute sérénité. Les effets négatifs sur l'entreprise se manifestent par un absentéisme accru, une perte de motivation, une productivité en baisse, la détérioration des relations de travail, et des difficultés de recrutement.

### Législation

L'Union européenne a mis en œuvre des mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail. La directive- cadre du Conseil des ministres (89/391), contient des dispositions fondamentales en matière de santé et de sécurité au travail, et énonce

<sup>1</sup> Communication de la Commission – S'adapter aux changements du travail et de la société: une nouvelle stratégie communautaire de santé et de sécurité au travail 2002-2006. Commission européenne. 2002. <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

<sup>2</sup> Troisième enquête européenne sur les conditions de travail 2000. Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail 2000. Luxembourg, 2001. <http://www.fr.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>

clairement l'obligation pour l'employeur d'assurer la sécurité et la santé des travailleurs dans tous les aspects liés au travail, y compris la violence au travail. Tous les États membres ont transposé ladite directive dans leur législation, et certains ont en outre élaboré un guide pour aider à la prévention de la violence au travail. Afin d'éliminer ou de réduire la violence au travail et conformément à l'esprit de la directive cadre les employeurs, en concertation avec les travailleurs et leurs représentants, devraient:

- avoir comme objectif de prévenir toute violence au travail
- évaluer les risques de violence au travail
- prendre les mesures adéquates pour en limiter les effets.

Le manuel d'orientation sur la mise en pratique de l'analyse des risques et de la prévention du stress lié au travail est présenté la fiche d'information 22; il peut être également très utile en matière de prévention de la violence au travail.

acte de violence envers le personnel ne sera toléré, et que des actions seront entreprises contre tout contrevenant

### Limiter les suites d'un incident violent

Il est essentiel que des procédures à suivre en cas d'incident violent soient mises en place et portées à la connaissance des salariés. L'objectif fondamental est de prévenir tout dommage supplémentaire, et de limiter les dommages subis.

Dans cette optique, il est important:

- de ne pas laisser un travailleur qui a été victime ou témoin d'un acte de violence, seul durant les heures suivant l'incident
- que les membres de la direction et l'encadrement s'impliquent dans l'aide physique et psychologique à la victime

Mesures préventives	Exemples
Environnement du milieu de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• prendre en compte les mesures de sécurité physique, par exemple: verrouillage des entrées, écrans de contrôle, éclairage adéquat, bureaux d'accueil, issues de secours, installation de systèmes de surveillance vidéo, systèmes d'alarme, portes codées, élimination ou limitation des zones sans issue et des objets pouvant servir de projectiles, etc.</li> <li>• fournir aux clients, aux usagers un accueil adéquat un cadre plus agréable, et des renseignements le plus précis possible quant aux délais de réponse, etc.</li> </ul>
Organisation du travail et conception du travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• retirer régulièrement l'argent liquide et les objets de valeur; privilégier l'utilisation des solutions de remplacement, sous forme autre que billets de banque et pièces,</li> <li>• organiser les files d'attente,</li> <li>• prévoir des effectifs suffisants,</li> <li>• adapter les heures d'ouverture aux besoins de la clientèle, des usagers,</li> <li>• demander aux visiteurs de décliner leur identité,</li> <li>• accompagner le personnel, si nécessaire,</li> <li>• éviter le travail isolé, et lorsque cela s'avère impossible, maintenir un contact avec le salarié,</li> <li>• améliorer la réception des clients, leur information, etc.</li> </ul>
Formation et information du personnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tenter d'identifier les comportements et les signes annonciateurs d'une agression,</li> <li>• apprendre à gérer les éventuelles situations difficiles avec les clients, et/ou usagers,</li> <li>• suivre les procédures mises en place pour assurer la sécurité des employés comme, par exemple, appliquer les instructions de sécurité, garantir une communication adéquate, dans le secteur de la santé agir de manière à réduire l'agressivité éventuelle d'une ou des personnes, et à prendre en compte les patients ayant un passé connu en matière de violence,</li> <li>• créer un environnement de travail permettant de gérer le stress inhérent à des situations de violence afin de contrôler les éventuelles réactions émotionnelles.</li> </ul>

### Comment prévenir la violence au travail?

La prévention doit s'effectuer à deux niveaux. Il faut tout d'abord chercher à prévenir les actes de violence ou, du moins, à diminuer leur fréquence. Ensuite, si un acte de violence est posé, il faut aider la personne qui a subi cet acte. L'aide doit viser à limiter les effets néfastes de l'incident, et à éviter l'apparition chez la victime d'un sentiment de culpabilité qui serait susceptible de l'empêcher de porter plainte.

### Avant la manifestation d'un acte de violence

L'objectif consiste à prévenir la violence en identifiant les risques, en les évaluant, et en prenant des mesures préventives le cas échéant. Le mode d'organisation du travail et l'environnement du travail doivent être pris en compte. Autres aspects de la prévention: la formation et l'information du personnel.

Les mesures devront être envisagées selon l'activité concernée, et adaptées aux circonstances.

Exemples de mesures pouvant être mises en œuvre:

- services hospitaliers: assurer une formation relative à la gestion de patients violents
- banques: remplacer les guichets par des distributeurs automatiques de billets (DAB) et, le cas échéant, garantir la confidentialité
- bureaux de poste: mettre au point des "guides pour files d'attente" afin d'assurer une meilleure gestion des files d'attente
- magasins: utiliser un dispositif pneumatique pour transférer régulièrement l'argent des caisses enregistreuses
- secteurs de la santé et des transports: lancer des campagnes de "tolérance zéro" durant lesquelles il est clairement exprimé qu'aucun

- de fournir immédiatement à la victime une aide psychologique, et de l'aider également en cas de stress post-traumatique, par toute mesures appropriées
- de fournir à la victime toute l'aide nécessaire pour les procédures légales et administratives (rapport, action en justice, etc.)
- d'informer des faits les autres travailleurs afin d'éviter l'apparition de rumeurs
- de réévaluer les risques afin d'identifier les mesures supplémentaires qui pourraient s'avérer nécessaires.

L'enquête sur l'incident doit être menée afin de préserver les intérêts physique et moraux de la victime. Tous les faits doivent être recensés, y compris les incidents de nature psychologique, les causes de l'incident clairement identifiées, afin, si nécessaire, d'améliorer les mesures de prévention.

### Informations supplémentaires

Pour plus d'informations concernant les questions psychosociales liées au travail, y compris le stress et le harcèlement moral, veuillez consulter le site <http://osha.eu.int/ew2002/>. Cette source est continuellement mise à jour et développée. D'autres fiches d'information de cette série sont disponibles à cette adresse.

L'adresse du site web de l'Agence est la suivante: <http://agency.osha.eu.int>  
 Manuel d'orientation sur le stress lié au travail "Piment de la vie... ou coup fatal?" Emploi & affaires sociales. Santé et sécurité au travail, Commission européenne, 1999  
[http://europa.eu.int/comm/employment\\_social/h&s/publicat/pubinto\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/pubinto_en.htm)