

Fiche pratique

La violence au travail : Comment agir ?

La mise en place d'actions préventives ou correctives requiert une approche collective et participative. En outre, les actions à développer sont spécifiques au secteur d'activité, aux risques, aux règlements en vigueur et aux profils des salariés exposés.

L'entreprise doit inscrire cette préoccupation dans ses priorités et cela est d'autant plus vrai que l'employeur est le garant de la sécurité des salariés au travail. La prévention s'appuie forcément sur la direction de l'entreprise, préconisation de l'OSHA. Enfin, l'entreprise doit se donner le temps de la réflexion et du déploiement des actions, qui n'auront d'effets qu'à moyen terme.

Les acteurs de la prévention :

A l'intérieur de l'entreprise : l'employeur en tant que responsable légal ; le CHSCT en tant que structure chargée de veiller à ces questions ; les managers ; les représentants du personnel en tant que porte parole des attentes et demandes des salariés.

A l'extérieur de l'entreprise : les services de santé au travail (surveillance et détection des risques et des pathologies) ; l'inspection du travail (information sur les droits/devoirs et respect la législation sur le travail et les conditions de travail) ; les CRAM, ANACT ou l'INRS (assistance à l'employeur) ; les IPRP (Intervenants en Prévention des Risques Professionnels) et spécialistes du domaine (conseils et interventions).

Prévention :

- **Prévention primaire** (actions avant la manifestation des phénomènes de violence) :

Une action de sensibilisation du personnel à ce type de violence peut être le point de départ de l'action de prévention avec une attention plus particulière aux managers de proximité.

L'étape suivante peut se matérialiser par la création d'un groupe de salariés référents, mêlant différents niveaux hiérarchiques, dont le rôle est d'aider les salariés confrontés à la violence à dépasser l'épreuve traumatisante.

- **Prévention secondaire** (actions lorsque des violences au travail sont commises) :

La priorité est de venir en aide à la victime et de déclencher différentes mesures afin que ce type d'événements ne se reproduisent pas. L'entreprise se doit d'apporter des réponses durables à la hauteur des risques encourus par les salariés.

Exemples actions concrètes :

- Sensibiliser et informer (diffusion de dépliants, conférence, atelier...)
 - Former le personnel sur les questions de gestion des conflits, des situations de violence au travail et de stress (signes, réactions, aides possibles)
 - Former les responsables et managers d'entreprise
 - Organiser des lieux d'échange
 - Concevoir une organisation efficace de la gestion des cas avérés de violence (procédures claires et des systèmes d'alerte)
 - Prononcer des sanctions pour rendre le dispositif opérationnel
 - Prévoir en cas d'incident une assistance médicale mais également un soutien psychologique soit interne, soit externe pour les cas les plus graves
 - Adresser clairement des signes ou des témoignages empathiques au salarié victime d'agression.
 - Gérer la réintégration progressive et adaptée du salarié victime de violence au travail
 - Communiquer autour des actions et résultats
- **Prévention tertiaire** (actions à moyen terme visant à instaurer un dispositif de lutte contre la violence au travail) :

Après des événements de violence au travail, l'entreprise doit concevoir son système pour lutter contre des récidives. Elle doit doter ses salariés de ressources, d'outils pour faire face et les soutenir.

Schématiquement, la démarche de prévention des risques de violences au travail doit s'appuyer sur les éléments ci-dessous :

- Réunir et discuter de la problématique avec les différents acteurs de l'entreprise (DRH, managers, représentants du personnel, etc.)

- Dépasionner la gestion du dossier (approche globale, participative)
- S'appuyer sur le Document unique et évaluer le « potentiel risque » de certains postes (marchandises de valeur, contact direct avec des usagers, poste de travail isolé)
- Etudier l'organisation (nature de la tâche et de l'activité, procédures formelles, responsabilité, management, accompagnement prévu, formation)
- S'aider d'experts extérieurs
- Proposer un registre où il sera consigné les formes de violence (outil de remontée d'information et d'anticipation)
- Développer des actions sous forme de formation, de soutien psychologique et d'aménagements des postes et de l'organisation
- Créer un comité de suivi
- Dégager du temps pour le suivi des actions (comité de suivi).

La mise en place d'actions préventives ou correctives requiert une approche collective et participative. En outre, les actions à développer sont spécifiques au secteur d'activité, aux risques, aux règlements en vigueur et aux profils des salariés exposés.