

Décryptage

VIOLENCE EXTERNE: DE QUOI PARLE-T-ON?

Agressions verbales, physiques, attitudes méprisantes, atteintes dégradantes, déni de reconnaissance... La violence au travail, dite externe, est une réalité pour de nombreux salariés. Que recouvre exactement le terme de « violences externes » ? Quelles en sont les différentes formes ? De quels « maux » sont-elles l'expression ? Quelles préventions peut-on mobiliser ? Cet article apporte des éclairages sur le sujet.

WHAT METHODS ARE THERE FOR PREVENTING EXTERNAL VIOLENCE TOWARDS EMPLOYEES? WHAT IS EXTERNAL VIOLENCE? – Verbal and physical aggression, contemptuous attitudes, degrading attacks, denial of recognition, etc. Violence in the workplace is a reality for many employees. What exactly does the term "external violence" cover? What are its different forms and what manifestations of "ill-being" are expressed by them? What prevention actions can we implement?... This article provides helpful insights on the subject.

SANDRINE
GUYOT
INRS,
département
Expertise
et conseil
technique

Selon le bureau international du travail (BIT), la violence au travail recouvre « 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 du travail ou du fait de son travail, et impliquant une atteinte implicite ou explicite à sa sécurité, son bien-être ou sa santé ». Les termes de cette définition valent autant pour les violences internes qu'externes, se distinguant essentiellement selon les auteurs présumés de ces actes: les violences internes se manifestent entre salariés d'une même entreprise, quels que soient leurs liens fonctionnels ou hiérarchiques tandis que les violences externes sont commises par des tiers étrangers à l'organisation (clients, usagers, fournisseurs, patients, élèves...). Elles peuvent se dérouler sur le lieu, dans les circonstances ou à l'occasion du travail et être imputables, directement ou non, à l'activité professionnelle exercée. Ces violences externes peuvent être de deux types:

- violences criminelles, par exemple, lors de braquage: l'agression du salarié vise à se faire remettre sous la contrainte des biens et valeurs convoités;
- violences du public envers les salariés dans le cadre de la production de services marchands ou non.

Des comportements incivils aux agressions physiques

Comme le rappelle l'accord national interprofessionnel de 2010 sur le harcèlement et la violence au travail (Cf. Encadré 1), les formes de ces

EN CHIFFRES

15 %

des salariés du régime général et

24 %

des salariés de la fonction publique indiquent avoir subi au moins une agression verbale émanant de clients, usagers ou patients, au cours des 12 derniers mois.

(Enquête SUMER 2010) [1]

2 %

des salariés du régime général et

4 %

des salariés de la fonction publique déclarent avoir fait l'objet d'une ou plusieurs agressions physiques.

19 %

des salariés s'estiment victimes d'atteintes dégradantes, 10% de comportements méprisants, 12% de déni de reconnaissance de leur travail... de la part du public.

(Enquête SUMER 2010) [2]



© Patrick Delapierre pour l'INRS

Suite à l'agression d'un agent dans une agence Pôle Emploi, l'accueil, le bureau et les salles de formation ont été vitrés afin que les agents puissent se voir.

violences sont diverses allant « *du manque de respect à la manifestation de la volonté de nuire, de détruire, de l'incivilité à l'agression physique (...)* » [3]. Les incivilités désignent le manquement aux convenances et aux normes sociales qui régissent la vie en société et relèvent de la bienséance, de la politesse et, plus largement, du respect. La non observance de ces règles et de ces valeurs fondamentales à la cohésion sociale peut être perçue comme un manque de considération envers autrui (Cf. Encadré 2). Dans les relations socio-professionnelles, les moqueries, les marques de familiarité, les attitudes humiliantes, les manifestations

ostentatoires d'impatience ou d'exaspération envers des salariés renvoient à des comportements incivils.

Les injures, insultes (d'ordre général, à caractère sexiste, raciste ou discriminatoire), les menaces, l'intimidation... constituent *de facto* des agressions verbales. Par agression comportementale, on entend notamment les faits délictueux de harcèlement avéré, les menaces de chantage, les tentatives de séquestration mais aussi les actes de destruction ou de détérioration des biens matériels. Enfin, les agressions physiques peuvent se caractériser par des violences légères

ENCADRÉ 1

ACCORD DU 26 MARS 2010 SUR LE HARCÈLEMENT ET LA VIOLENCE AU TRAVAIL

Cet accord est la transposition de l'accord-cadre européen sur le harcèlement et la violence au travail de 2007.

Il a été signé par les partenaires sociaux français en mars 2010 et étendu par arrêté ministériel le 23 juillet 2010. L'accord a pour objectifs :

- « d'améliorer la sensibilisation,

la compréhension et la prise de conscience des employeurs, des salariés et de leurs représentants à l'égard du harcèlement et de la violence au travail afin de mieux prévenir ces phénomènes, les réduire et, si possible, les éliminer ;

- d'apporter aux employeurs, aux salariés et à leurs représentants, à tous les

niveaux, un cadre concret pour l'identification, la prévention et la gestion des problèmes de harcèlement et de violence au travail. »

Ces objectifs s'imposent à l'ensemble des entreprises, quel que soit leur effectif. Les modalités retenues pour les atteindre devront être adaptées à la taille des entreprises.



(bousculades...), des coups et blessures entraînant des séquelles plus ou moins graves (voire la mort) ou encore des homicides.

Les incivilités représentent une « catégorie sociale » et non une notion juridique codifiée. Elles ne relèvent pas précisément du champ pénal ou civil, à la différence des autres types d'agressions cités qui peuvent amener à des condamnations et des peines (contravention, délit ou crime) différentes selon leur degré de gravité, estimé au regard du nombre de jours d'incapacité totale de travail de la victime.

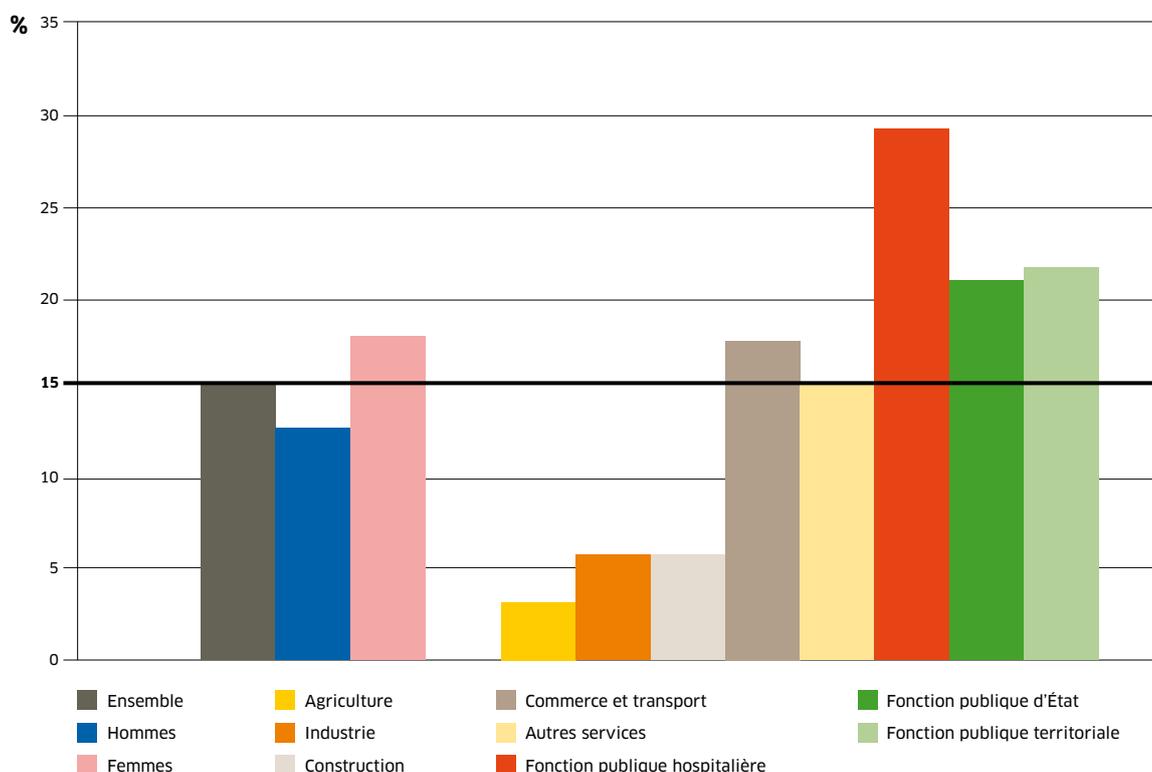
Cependant, les conduites méprisantes ou irrespectueuses (poursuivre une conversation téléphonique en présence du salarié, jeter sa monnaie...) subies au quotidien tiennent également d'une violence symbolique - pernicieuse - qui porte atteinte à la dignité et à l'identité professionnelle et sociale des salariés. Elles leur renvoient une image dévalorisante et dégradante d'eux-mêmes et de leur métier. Ces incivilités, notamment lorsqu'elles sont récurrentes, peuvent avoir de lourdes incidences sur la motivation des travailleurs mais aussi sur leur état de santé: insomnie, perte d'appétit, dépression... De plus, leur « banalisation favorise l'émergence d'actes plus graves de violence et de harcèlement » [2]. Il en est de même pour les actes de déprédation envers les biens de l'entreprise, qui peuvent être ressentis par les salariés comme un signe d'irrespect et de discrédit

envers leur travail et la qualité de leur contribution. Le retentissement psychologique de ces violences, quelles qu'en soient les formes, n'est donc pas proportionnel à la gravité des atteintes corporelles subies. Plusieurs éléments entrent en jeu: les circonstances de l'agression, l'état de la victime au moment des faits, son histoire personnelle, la répétition par le passé de situations analogues, la position de « subordination » envers l'agresseur, la nature des réponses apportées par l'entreprise face à ces actes violents...

Une pluralité de facteurs

Multiforme, la violence externe est également la conséquence de plusieurs facteurs souvent combinés. Elle s'inscrit dans une évolution d'ensemble de la société, elle-même productrice de violences sociales, économiques et urbaines. La paupérisation d'une partie de la population, l'affaiblissement des cohésions collectives, la montée de l'individualisme, la concentration urbaine... créent et favorisent les tensions sociales, vecteurs potentiels de violence. Aussi, ne peut-on dénier l'importance des facteurs socio-environnementaux dans la progression des agressions envers les salariés, notamment ceux travaillant dans des structures publiques ou parapubliques.

Le désœuvrement et le désarroi vécus par certains usagers face aux injustices ou inégalités



Source: Dares-DGT-DGAFP, enquête SUMER 2010

↑ FIGURE 1 Des agressions plus fréquentes dans la fonction publique: pourcentage de salariés de la fonction publique (France Métropolitaine et Réunion) et du régime général ayant été victimes d'au moins une agression verbale dans le cadre du travail de la part du public (au cours des 12 derniers mois)

socio-économiques dont ils s'estiment victimes peuvent se transformer en colère et se retourner contre les salariés, représentants des institutions ou de l'État. Boucs émissaires, les salariés se retrouvent à leur tour victimes de violences en réaction (Cf. Figure 1).

Avec l'évolution des codes culturels et comportementaux, les interactions sociales sont également de moins en moins structurées par des règles communes et partagées par tous: les règles d'un « savoir-vivre ensemble ». Leur absence ou leur manque ouvre la porte à des incompréhensions sur la signification effective des attitudes d'autrui. Une intonation de voix élevée, l'usage systématique du tutoiement, une gestuelle « exubérante »... peuvent être des modes d'expression naturels pour certains alors qu'ils s'avèrent inconvenants et favorisant de possibles altercations pour d'autres.

D'autres facteurs sont également en cause, comme ceux liés à l'activité professionnelle exercée. Si plus de 70% des salariés déclaraient en 2013 travailler en contact avec le public [4], certains métiers ou professions se révèlent plus exposés à des risques d'agression. Les agents de la protection civile, du maintien de l'ordre et de la sécurité privée (policiers, surveillants d'établissements pénitentiaires, agents de sécurité...) peuvent devenir la cible d'individus délinquants ou marginaux dont ils ont pour mission de contenir et de réprimer les débordements. La violence peut donc être inhérente au métier ou être un risque propre à la profession: les salariés des secteurs du commerce, de la banque, des transports de fond... peuvent être en proie à des violences crapuleuses; les personnels soignants, être agressés par des patients à risques (pathologies psychiatriques, toxicomanie, éthylisme).

On citera enfin les facteurs liés à certaines modalités de gestion de la relation-clientèle, au fonctionnement interne des entreprises ou encore à leur organisation du travail. En effet, ce n'est pas parce que les violences sont qualifiées d'externes que les entreprises ne détiennent pas parfois une part de responsabilité dans leur émergence. La surenchère des promesses commerciales sur la qualité, le coût, la disponibilité immédiate des services et des produits... suscite souvent des attentes élevées chez les clients. La déception de ne pouvoir en bénéficier ou y prétendre réellement peut engendrer de violents mécontentements. Les crispations peuvent naître d'une méprise sur les facilités d'obtention des produits proposés par l'entreprise, de l'inadaptation des services contractés par les clients, de l'incapacité de l'enseigne à tenir ses engagements... L'évolution des stratégies d'entreprise vers la recherche d'une satisfaction totale de leurs clients a renforcé ces derniers dans leur rôle de prescripteurs et non plus seulement de consommateurs. Cette position de « client roi » les légitime et les encourage à « demander des

comptes » à l'entreprise, à réclamer parfois avec force ce que les propositions publicitaires et commerciales leur ont fait valoir...

Le fonctionnement des entreprises et leurs dérèglements, comme l'absence d'informations convergentes entre leurs différents services, la difficulté de se voir désigner un interlocuteur compétent et décisionnaire... peuvent également être à l'origine de manifestations d'exaspération. Désarmés face à la complexité de ces modes de fonctionnement, usés par des sollicitations sans réponses, certains clients se laissent aller à exprimer leur colère sur des salariés eux-mêmes bien souvent dans l'incapacité de leur apporter une aide appropriée.

ENCADRÉ 2 LES DIFFÉRENTS SENS DU TERME D'INCIVILITÉ

Le terme d'incivilité n'est pas récent, mais ses usages se sont transformés dans les dernières décennies. Du manque de courtoisie et de respect dans les relations interpersonnelles, les incivilités sont devenues également synonymes de désordres, de troubles, de nuisances... s'exprimant dans l'espace public et ses enclaves: dégradations, souillures, chahut, malveillance, rassemblement d'individus menaçants ou exubérants... Dans cette acception, les incivilités sont vues comme « des frictions entre usagers de lieux publics », sources potentielles (de sentiment) d'insécurité. Pour les pouvoirs publics mais aussi pour certaines entreprises comme les sociétés de transports en commun, les bailleurs sociaux, les centres commerciaux... la prise en charge de ces incivilités constitue des enjeux de sécurité des personnes et de sûreté des installations et de maintien d'un rapport de confiance avec leurs clients ou leurs usagers.

Par ailleurs, certaines conditions de travail sont fortement associées aux agressions de la part du public [5]. Ainsi, les horaires de travail jouent un rôle important: les salariés qui signalent une agression travaillent majoritairement en horaires atypiques (travail posté, de nuit, le samedi) ou plus longtemps que le temps de travail légal. L'organisation du travail elle-même pèse également fortement: les agressions sont plus nombreuses quand les salariés doivent répondre à une demande à satisfaire immédiatement, lorsqu'ils ne peuvent interrompre leur travail ou quand leur rythme de travail est soutenu ou imposé par un contrôle hiérarchique ou informatisé. Aussi, selon les résultats de



POUR EN SAVOIR +

- **Violences externes et incivilités au travail**, INRS, *Travail & Sécurité* n° 747, février 2014
- **Dossier web Agressions et violences externes**: www.inrs.fr/accueil/risques/psychosociaux/agression-violence-externe.html
- **Travailler en relation avec le public: quelles préventions des violences externes?** INRS, à paraître en 2014.

l'enquête Sumer 2003, « *il semble donc établi qu'en présence du public, une organisation du travail rigide ou défectueuse joue un rôle important dans la survenue d'agressions à l'égard des salariés* » [5]. Ces résultats confortent des analyses qualitatives montrant que les cas de violences externes sont souvent associés à des situations de surcharge de travail ou de rigidité organisationnelle [6].

Deux types de prévention des violences externes

La prévention des actes de violence suppose d'analyser les situations de travail exposant les salariés et d'identifier les facteurs de risques impliqués. C'est de l'analyse des circonstances et des causes de ces violences que pourra être déduit un ensemble de mesures ou d'actions techniques, organisationnelles et sociales. Deux types de prévention sont à distinguer: la prévention des causes de violence et la prévention des risques de passage à l'acte violent. La première vise à intervenir en amont sur les déterminants des violences et ainsi éviter autant que possible leur survenue. La seconde s'attache à limiter les risques d'expression de la violence à l'égard des salariés. Des actions sont à mettre en œuvre pour chacune d'elles. En matière de prévention des causes de violence, selon les cas, plusieurs leviers peuvent être mobilisés. Ils relèvent de:

- la définition précise des engagements de l'entreprise envers ses clients. Ces engagements doivent

être établis en regard des ressources humaines et organisationnelles de l'entreprise et être ainsi tenables et raisonnables. Ils doivent bien sûr considérer les conséquences qu'ils risquent d'engendrer sur les conditions de travail des salariés;

- l'amélioration de la gestion de la relation de service. L'analyse des situations de « crispation » peut orienter les actions vers la mise en place de services mieux adaptés aux spécificités des clients, une meilleure régulation des flux, une gestion plus efficiente du suivi clientèle, de l'information et des réclamations...;
- l'amélioration des modes de fonctionnement et d'organisation de l'entreprise. Les temps de contact avec les clients par exemple peuvent être réduits par des rotations du personnel plus fréquentes, le nombre de tâches différentes exercées sur un même poste de travail être limité...;
- le renforcement des règles de socialisation et des liens avec la clientèle. Des actions de partenariat ou de « démocratie participative » peuvent être engagées avec les collectivités locales, les associations d'usagers, les maisons de quartier... afin de faciliter les relations entre les entreprises, leurs salariés et le public et aider à une meilleure compréhension mutuelle.

En matière de prévention des passages à l'acte violent, on citera:

- l'aménagement des espaces d'accueil du public. En effet, la conception des espaces peut exacerber les tensions déjà latentes et détériorer les relations, surtout si elles imposent des frontières physiques dans les échanges. On veillera par ailleurs à la propreté des locaux, au confort et à l'adaptation du volume des espaces d'accueil au flux de clientèle, à une signalétique appropriée des lieux...
- la protection des salariés, la sécurisation des locaux et des espaces de travail et la dissuasion des actions violentes. Différents dispositifs et procédures existent comme les systèmes d'ouverture à distance, la vidéosurveillance, les cabines anti-intrusion, les boutons d'alarme... Leur choix se fera au terme d'une réflexion sur leur pertinence par rapport aux situations et contextes professionnels dans lesquels il est convenu de les employer;
- la formation des salariés et de leur encadrement. Dans une certaine mesure, la formation peut contribuer à « outiller » les salariés afin d'appréhender la relation-clientèle et ses situations de tension et faire l'apprentissage des comportements et attitudes permettant de les apaiser. Pour les salariés, elle peut également être un moment propice pour partager leurs expériences et transmettre leur savoir-faire. Pour autant, la formation ne doit pas être considérée comme une alternative exclusive afin de faire face à la violence. ●

BIBLIOGRAPHIE

- [1] ARNAUDO B. ET AL. Les risques professionnels en 2010, de fortes différences d'exposition selon les secteurs, *Dares Analyses*, février 2013, n°10
- [2] RIVALIN R., SANDRET N. Subir un comportement hostile dans le cadre du travail, plus de 20% des salariés s'estiment concernés, *Dares Analyses*, juin 2014, n°44
- [3] www.travailler-mieux.gouv.fr/IMG/pdf/accord-harcelement-violence-2010-2.pdf
- [4] ALGAVA E. ET AL. Conditions de travail. Reprise de l'intensification du travail chez les salariés, *Dares Analyses*, juillet 2014, n°49
- [5] BUÉ J., SANDRET N. Contact avec le public: près d'un salarié sur quatre subit des agressions verbales, *Premières Synthèses, Dares*, avril 2007, n° 15-1
- [6] DEJOURS C. *Conjurer la violence. Violence, travail, santé*, Éditions Payot, 2007.