

Violences & incivilités au travail

Définir, prévenir, réagir et tracer les situations

Objectif opérationnel. Donner aux dirigeants, managers, élus CSE et préventeurs les réflexes pour identifier les violences, protéger les salariés, documenter les faits et relier chaque action au DUERP.

De quoi parle-t-on ?

Les violences au travail regroupent des agissements **physiques, verbaux ou comportementaux** dirigés contre des personnes, des objets ou des équipements, souvent dans un contexte professionnel dégradé ou exposant.

Elles peuvent être **internes** à l'entreprise ou **externes**. Les situations de harcèlement moral ou sexuel sont des violences avec des règles spécifiques.

Exemples : insultes, menaces, accusations, culpabilisation, mépris, jugements humiliants, cris, crachats, bousculades, gestes dénigrants, mise au placard.

Ne pas qualifier trop vite. Traiter l'alerte, protéger et enquêter avant de conclure juridiquement.

Quelles situations distinguer ?

Type	Exemples terrain
Violence interne	Collègues, managers, direction : propos dégradants, ordres humiliants, isolement, conflits durables, pression relationnelle.
Violence externe	Public, clients, usagers, patients : incivilités, menaces, agressions, vols, rackets, violence criminelle.
Formes	Verbale, physique, comportementale ou numérique. Une répétition peut révéler un risque professionnel collectif.

Point terrain : distinguer l'auteur des faits, le lieu, le moment, les causes apparentes et les mesures immédiates.

Quels effets surveiller ?

Pour le salarié

- Lésions, hématomes, griffures, fractures.
- Stress aigu ou chronique, stress post-traumatique.
- Peur, culpabilité, perte de confiance, isolement.

Signaux de santé

- Troubles du sommeil, anxiété, irritabilité.
- Hypertension, maux de tête, troubles digestifs, TMS.
- Consommations, idées suicidaires : orientation urgente.

Pour le collectif et l'entreprise

- Absentéisme, turn-over, démotivation, baisse de productivité.
- Climat social dégradé, mauvaise image, difficulté à recruter.
- Litiges, procédures, désorganisation des équipes.

Urgence santé : blessure, malaise, choc psychologique, menace suicidaire ou exposition répétée = orientation rapide vers secours, SPST et traçabilité. Ne pas laisser la personne isolée.

Quels facteurs favorisent les situations ?

Violence interne : analyser l'organisation

- Dysfonctionnements organisationnels ou managériaux.
- Absence de soutien social, manque d'autonomie ou de marge de manœuvre.
- Contraintes de rythme, horaires décalés, rôles mal répartis, injonctions contradictoires.

Violence externe : réduire l'exposition

- Contact avec le public, soins, conseil, contrôle, manipulation d'argent ou de valeurs.
- Travail isolé, temps d'attente important, procédures incomprises, locaux peu sécurisants.
- Salariés peu informés, débordés ou sans consigne claire d'escalade.

Fréquence	Lieu	Organisation	Prévention
Combien d'incidents, sur quels créneaux ?	Poste isolé, accueil, zone d'attente, parking ?	Effectif, charge, rôles, consignes ?	Formation, alerte, renfort, aménagement ?

Que doit faire l'employeur ?

Évaluer	Prévenir	Réagir	Tracer
Identifier les situations d'exposition : RPS, public difficile, travail isolé, horaires, organisation.	Agir à la source : effectifs, formation, consignes, locaux, procédures d'alerte, encadrement.	Protéger, faire cesser, enquêter, soutenir la victime, décider les mesures conservatoires.	Documenter incidents, actions, AT/MP, alertes, suivi CSE et mise à jour du DUERP.

Principe : l'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs : prévention, information/formation, organisation et moyens adaptés.

Accord ANI 2010 : afficher un principe de non-tolérance, prévoir une procédure de gestion, et traiter les causes organisationnelles lorsque les violences se répètent.

À formaliser : procédure de signalement, règles de confidentialité, rôles RH/managers/CSE, délai de traitement, mesures de protection et retour d'expérience.

Comment transformer l'incident en action de prévention ?

Réflexe DUERP : chaque fait significatif doit être transformé en mesure suivie, avec responsable, délai et preuve de réalisation.

Risque identifié	Action attendue	Preuve / trace	Échéance
Violence externe à l'accueil	Désescalade, renfort, signal d'alerte, gestion de file.	Consigne, formation, fiche incident.	Responsable + date.
Tension interne répétée	Analyse charge/rôles/soutien, recadrage, régulation.	Compte rendu, mesures organisationnelles.	Revue CSE / DUERP.
Agression ou menace grave	Mise en sécurité, secours, plainte/AT si besoin.	Déclaration, enquête, plan d'actions.	Immédiat puis REX.

Formule utile : « L'événement révèle un risque professionnel identifié. Les mesures retenues sont intégrées au DUERP et feront l'objet d'un suivi daté. »

Comment réagir à chaud ?

1. Sécuriser. Éloigner du danger, stopper l'accueil ou l'activité si nécessaire, appeler 15/17/18/112 en cas de gravité.	2. Protéger. Mettre la victime au calme, proposer secours et soutien, éviter qu'elle reste seule.
3. Tracer les faits. Date, lieu, propos/gestes, témoins, preuves, conséquences, mesures immédiates.	4. Alerter. Hiérarchie, RH, CSE, référent harcèlement, SPST selon le cas et sans exposition inutile des données sensibles.
5. Qualifier les suites. DGI, déclaration AT, dépôt de plainte, enquête interne, mesure conservatoire.	6. Prévenir la récurrence. Retour d'expérience, correction organisationnelle, mise à jour DUERP et plan d'actions.

Réflexe manager / CSE : séparer protection immédiate, recueil factuel et qualification juridique. L'urgence prime sur le formalisme.

Quels documents utiliser ou demander ?

Document	Utilité opérationnelle	Point de vigilance
DUERP + liste d'actions / PAPRIACT	Évaluer les violences internes/externes et suivre les mesures de prévention.	Mettre à jour après incident significatif ou information nouvelle.
Fiche événement / registre incidents	Centraliser incivilités, menaces, agressions, heures, lieux et causes.	Rester factuel ; anonymiser si diffusion collective.
Registre DGI	Consigner danger grave et imminent signalé par un élu CSE.	Date, poste, nature/cause du danger, travailleurs exposés.
Procédure de signalement	Définir canal d'alerte, confidentialité, acteurs, délais, conduite d'enquête.	Ne pas confondre médiation et enquête en cas de harcèlement allégué.
Déclaration AT / certificat médical	Ouvrir les droits du salarié et objectiver les conséquences santé.	Un choc psychologique peut justifier une déclaration si lien avec le travail.
Consignes accueil, sûreté, travail isolé	Prévoir désescalade, retrait, alerte, appel renfort, organisation des locaux.	Former les salariés et tester les consignes.

Demander utile : pièces nécessaires à l'analyse, pas de collecte excessive de données de santé ou disciplinaires.

Quel réflexe selon la situation ?

Situation	Réflexe terrain	Trace attendue	Base à citer
Incivilité verbale	Ne pas banaliser ; faire remonter ; analyser répétition, lieux, horaires, attente.	Fiche incident + suivi DUERP.	L4121-1 à L4121-3
Menace / agression	Mettre en sécurité ; secours ; soutien ; dépôt de plainte si nécessaire.	Événement, AT possible, mesures.	L4121-1 ; L4131-1
Harcèlement moral allégué	Accueillir l'alerte ; protéger ; enquêter ; prévenir les représailles.	Alerte confidentielle, enquête, actions.	L1152-1 ; L1152-4 ; CP 222-33-2
Harcèlement sexuel / sexisme	Activer référents ; faire cesser ; sanctionner si faits établis.	Signalement, enquête, mesures.	L1153-1 ; L1153-5 ; L1142-2-1 ; CP 222-33
Danger grave et imminent	Alerte immédiate ; registre spécial ; enquête employeur + élu ; CSE urgent si désaccord.	Registre DGI numéroté + suites.	L4132-2 ; L4132-3 ; D4132-1

Traçabilité courte : faits datés + mesures immédiates + acteur responsable + délai + preuve. En cas de désaccord sur le DGI, réunion CSE urgente et information des acteurs compétents.

Quels réflexes retenir ?

- Protéger d'abord, analyser ensuite.
- Écrire les faits : qui, quoi, quand, où, conséquences, mesures.
- Relier chaque incident au DUERP et au suivi d'actions.
- Former managers et salariés aux consignes d'alerte et de désescalade.
- Réexaminer les facteurs collectifs, pas seulement les comportements individuels.
- Prévoir un retour d'expérience sans exposer les personnes.

Quels points de vigilance ?

- Ne pas diffuser d'informations médicales, disciplinaires ou nominatives sensibles.
- Ne pas attendre la réunion CSE si le danger est grave ou imminent.
- Ne pas imposer une médiation à une victime alléguée de harcèlement.
- Éviter les formulations accusatoires avant enquête : rester factuel.
- Mesures disciplinaires et conservatoires relèvent de l'employeur.
- Vérifier conventions, accords et procédures internes applicables.

Références / réglementation / recommandations

Obligation sécurité et DUERP : C. trav. L4121-1, L4121-2, L4121-3, L4121-3-1.

Harcèlement moral : C. trav. L1152-1, L1152-4, Code pénal 222-33-2.

Harcèlement sexuel / sexisme : C. trav. L1153-1, L1153-5, L1142-2-1, Code pénal 222-33.

CSE et DGI : C. trav. L2312-5, L2314-1, L4131-1, L4131-2, L4132-2, L4132-3, D4132-1, D4132-2.

Règles professionnelles : ANI du 26 mars 2010 ; INRS violences externes ; INRS violence interne ; INRS ED 6201 ; Rapport Gollac 2011.

À vérifier avant diffusion opérationnelle : règlement intérieur, convention collective, accord d'entreprise, procédures internes, activités réglementées et doctrine de branche.

Support pédagogique : ne remplace pas une analyse conventionnelle, sectorielle ou juridique individualisée.