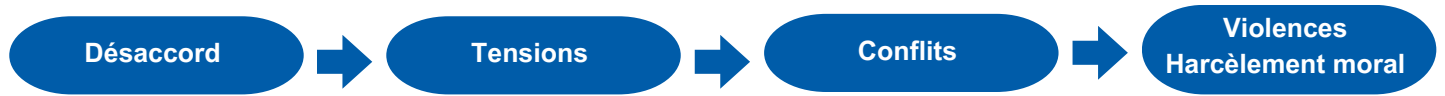




La prévention des situations de violence au travail répond aux mêmes principes et suit les mêmes méthodes que celle des risques psychosociaux. Elle passe tout d'abord par une démarche globale de prévention et peut être complétée par des mesures spécifiques.

### Qu'est-ce-que c'est ?

Les violences se caractérisent par un ensemble d'attitudes manifestant de l'hostilité ou de l'agressivité entre des individus, volontairement ou non, à l'encontre d'autrui.



Selon l'**Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS)**, « **les violences externes** sont des insultes, menaces, agressions physiques ou psychologiques, exercées contre une personne sur son lieu de travail, par des personnes extérieures à la structure, qui mettent en péril sa santé, sa sécurité ou son bien-être ». Il existe plusieurs formes de violences externes : les incivilités, les actes de prédation, les violences physiques, et les destructions/dégradations du matériel.

Le **harcèlement moral** se caractérise par la répétition d'agissements hostiles qui ont pour objet ou pour effet (Art L. 1152-1 du Code du travail, l'article L.135-6 du Code général de la fonction publique) :



- d'altérer sa santé physique ou mentale,

- une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité,

- de compromettre son avenir professionnel.



Tout conflit interne, tout désaccord non réglé dans le travail ne doit donc pas être systématiquement assimilé à du harcèlement moral.

### Le saviez-vous ?

Il existe trois grands types de violences :

#### Verbales

Propos excessifs, agressifs, blessants, grossiers, provocations à la haine, à la violence ou aux discriminations (injures, menaces, diffamations, outrages...).

#### Physiques

Atteintes à l'intégrité physique de l'individu (coups, blessures, gestes destinés à intimider...).

#### Sexistes et sexuelles

Atteintes à l'intégrité physique et morale des personnes portées en raison de leur genre ou de leur sexualité (attitude irrespectueuse ou moqueuse, propos blessants, agressions...).

Les impacts des violences au travail sont divers :



sur la santé de l'agent,



sur le collectif de travail,



sur l'image et la qualité de service de la structure.

# Comment agir et prévenir les violences ?

L'employeur a pour obligation de réaliser une évaluation et un plan de prévention des RPS, et d'intégrer les données dans le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP).

Le décret n° 85-603 du 10 juin 1985 modifié précise les obligations de l'employeur en matière de santé et de sécurité au travail dans la Fonction Publique Territoriale (FPT), notamment l'application de la partie IV du code du Travail. Celui-ci stipule qu'il appartient à l'**employeur de veiller à la santé physique et mentale des agents** sous sa responsabilité.

Ces mesures comprennent des actions :

- de prévention des risques professionnels
- d'information et de formation ;
- sur la mise en place de moyens et d'une organisation.

La prévention des violences ne peut être mise en œuvre qu'avec une implication des différents acteurs internes (Cette démarche peut être engagée :

→ dans le cadre de l'évaluation des risques professionnels et en amont des agissements avec l'analyse des causes des violences et du harcèlement,

→ suite à une plainte,

→ lors de modifications importantes de l'organisation du travail ou d'un projet entraînant l'apparition de nouvelles situations,

→ suite à un signalement en lien avec les agissements évoqués et portant atteinte à la santé.

## Des leviers d'action pour prévenir les risques de violences internes et externes



Une augmentation des violences internes ou externes sont constatées depuis plusieurs années, en lien avec l'évolution des contextes psycho-socio-organisationnels au travail, et de manière plus large du contexte social, sociétal, culturel, économique...



### L'organisation de la collectivité et la sécurisation des locaux

La gestion de la charge de travail, la définition claire et précise des objectifs du travail et les moyens alloués, la répartition des tâches...



### Sensibilisation et la communication avec des formations adaptées au travail effectué

À destination des acteurs externes et internes sur les rôles de chacun en matière de gestion et prévention des violences.



### L'environnement et l'espace de travail

La mise en place d'un programme de lutte contre la violence, l'affichage des règles de la collectivité, l'engagement de la collectivité contre toutes formes de violences, et la mise à disposition d'une signalétique claire.



### Concernant les violences externes

L'adaptation des horaires d'ouverture aux besoins du public, l'écoute auprès des usagers, la mise en place de systèmes de verrouillage et dispositifs d'alarme..

Pour plus d'information sur la démarche RPS, vous pouvez consulter la fiche dédiée aux RPS.

# Comment orienter et prendre en charge les personnes victimes ?

Lorsqu'il s'agit de situations urgentes, des réponses sont à mettre en place. L'employeur prendra ainsi en compte rapidement les plaintes avérées, afin de mettre un terme aux agissements hostiles et d'apporter un soutien aux salariés affectés. Il s'agit d'éviter que leur santé ne se dégrade et, de leur permettre de se maintenir en poste autant que possible.

## Les principaux acteurs et dispositifs à connaître



L'intervention du médecin du travail est bien souvent identifiée dans le cadre de la préservation de la santé physique mais pas toujours sur les altérations de la santé psychique, en lien avec les risques psychosociaux. Il a pourtant, également un rôle majeur dans le processus de gestion de ces situations.

## Dispositifs d'alerte et de protection

La collectivité veillera également à définir **des procédures d'alerte et de secours** à appliquer en cas de violence et à communiquer **les dispositifs** d'aide aux victimes (dispositif de signalement, soutien psychologique, dépôt de plainte...).

- o **La procédure d'alerte** est un mécanisme permettant à un agent de signaler à l'autorité une situation de travail dont il a un motif raisonnable de penser qu'elle présente un danger grave pour sa santé.
- o **La protection fonctionnelle** désigne les mesures de protection que l'administration doit mettre en place, afin d'assister ses agents, contre les violences dont ils peuvent être victimes en raison de leurs fonctions.
- o **Après la prise en compte d'un signalement**, une enquête administrative est mise en place dans le but d'éclairer l'employeur sur la matérialité des faits évoqués et d'analyser leurs origines, avec une approche globale des situations de travail.

## Règlementation



Depuis le 1er mai 2020, les employeurs publics ont pour obligation de mettre en œuvre au sein de leur collectivité un dispositif de signalement destiné aux agents témoins ou victimes d'atteintes volontaires à l'intégrité physique, d'actes de violence, de discrimination, de harcèlement moral ou sexuel, et d'agissements sexistes.

Sources :

Boîte à outils de l'INRS

- Brochure ED 6201 « Travailler en contact avec le public » ; Quelles actions contre les violences ? 10/2015

- Brochure ED 6349 « Risques psychosociaux » ; Comment agir en prévention, 02/2023

- « Guide de prévention et de traitement des situations de violences et de harcèlement dans la fonction publique », DGAFFP, 2017



Centre de gestion de la fonction publique  
territoriale de la Charente-Maritime

Pour vous accompagner dans cette démarche, le **CDG17** propose un **dispositif de signalement** des actes de violence, de discrimination, de harcèlement et d'agissements sexistes.

Contact : [rps@cdg17.fr](mailto:rps@cdg17.fr)