

Incivilités et agression au travail

Définition et enjeux

La **violence externe au travail**, c'est-à-dire celle subie par les **salariés** d'une entreprise exerçant leur activité en **contact avec le public**, venant de **tierces personnes** comme les clients, usagers, bénéficiaires, patients ou élèves..., est définie comme étant « 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 ».

En Martinique, entre 2007 et 2011, il y a eu une **augmentation de 21% des accidents du travail liés**

à la violence externe, chez les salariés exerçant une activité professionnelle au contact du public.

La **violence externe au travail** est un **risque émergent** qui fait l'objet depuis 2014 d'un **programme d'action spécifique** défini par nos services : "**prévention des incivilités et de la violence externe en milieu de travail**".

Consciente de l'ampleur du phénomène, de l'importance de la souffrance subie par le salarié victime et de l'impact sur la performance de l'entreprise, la **Direction des Risques Professionnels de Martinique** conseille, aide et accompagne les employeurs dans leur obligation de sécurité et de santé de leurs salariés.

L'essentiel

Qui est concerné ?

Les entreprises dont les salariés sont les plus exposés à des risques d'agressions, sont celles accueillant du public, mais aussi celles où des salariés sont amenés à se déplacer hors de l'entreprise par le fait du travail (personnel itinérant se rendant chez des clients), ou à travailler de façon isolée.

En Martinique, plusieurs secteurs d'activité sont particulièrement touchés :

- les commerces ;
- le transport urbain ;
- les établissements hospitaliers ;
- les organismes relevant du secteur administratif ou financier ;
- les bailleurs sociaux (concierges ou gestionnaires d'immeubles, notamment dans les zones sensibles).

Comprendre le risque et ses conséquences

Incivilités, agression au travail et violence externe

Image not found or type unknown

La **violence externe** se définit par plusieurs aspects :

- les **incivilités** : troubles qui ne sont pas assimilés directement à des délits, mais plutôt à des actes perçus comme des ruptures aux codes élémentaires de la vie sociale (absence de respect dans les propos ou le comportement, remarques dégradantes, dénigrantes ou désobligeantes...)
- les **agressions verbales** : menaces, insultes, intimidations... ;
- les **agressions physiques** : bousculades, coups, blessures... voire homicides ;
- les **atteintes à la santé physique et psychologique**.

Les conséquences des agressions physiques sont assez bien identifiées : hématomes, griffures, plaies, blessures voire décès. Tout comme les agressions physiques, les agressions verbales ou les incivilités répétées peuvent avoir des conséquences psychosomatiques plus ou moins lourdes et invalidantes. Ces agressions peuvent conduire à un **état de stress chronique des salariés** qui en sont victimes, ou à un mal-être au travail plus diffus.

Si le **choc psychologique** est important, l'**état de stress peut persister** chez la victime plusieurs semaines ou plusieurs mois après l'agression (**stress post-traumatique**), cela peut se traduire par des manifestations :

- physiques (troubles du sommeil, de l'appétit et de la digestion...)
- émotionnelles (sensibilité et nervosité accrues, angoisse, excitation, tristesse...), intellectuelles (difficultés de concentration ou à prendre des initiatives, erreurs, oublis...)
- comportementales (modification des conduites alimentaires, consommation de produits calmants ou excitants, comportements agressifs, isolement social, repli sur soi, difficultés à collaborer, désintérêt, démotivation, évitement...).

Par ailleurs, certaines pathologies sont associées au **stress chronique** : maladies cardiovasculaires, troubles anxio-dépressifs, troubles musculosquelettiques (TMS)...

La nécessité de la prise en charge et de la prévention

L'**absence de prise en charge**, ou une **prise en charge tardive** d'un salarié victime de **violences externes**, peut rendre difficile ou longue la résorption des manifestations du stress engendré par ces violences. Aussi, la façon dont l'entreprise gère la problématique des violences externes peut également avoir un impact sur la manière dont la victime directe et ses collègues vivront l'agression. Les réactions de banalisation ou de minimisation des agressions par les entreprises, voire de culpabilisation des victimes, peuvent accentuer la souffrance des agents. Elles peuvent être interprétées comme un manque de reconnaissance et de respect pour les salariés, et provoquer une démotivation au travail. De plus, des agressions fréquentes et non prises en charge concrètement par l'entreprise, tendent à enfermer les salariés dans un sentiment de solitude face à un danger qui peut survenir à tout moment.

Les entreprises concernées sont donc souvent démunies face à l'émergence de cette violence externe, cependant elle peut faire l'objet d'une **démarche de prévention**, qui, si elle est bien structurée, peut **réduire de façon significative les risques d'agressions ou leurs conséquences néfastes**.

Une démarche de prévention tournée vers les entreprises

En tant qu'**Assureur des risques professionnels** auxquels sont exposés les salariés des entreprises, la **Direction des Risques Professionnels (DRP) de la CGSS Martinique** propose une **démarche de prévention** autour de 5 axes :

1. L'analyse systématique des agressions et des incivilités
2. L'organisation du travail et la gestion de la relation avec les clients
3. L'aménagement et la sécurisation des lieux de travail
4. La formation du personnel
5. La prise en charge médico-psychologique et sociale, et l'accompagnement judiciaire des victimes

Les outils de prévention

Afin que les entreprises puissent **s'auto-évaluer** par rapport à ces 5 axes, et mettre en oeuvre les actions nécessaires suite à cette analyse, un **outil a été développé par la DRP** : [la grille ARR-VEXT \(Anticiper-Réguler-Réparer la Violence EXTerne\)](#).

Cette grille pourra être utilisée par chaque entreprise pour savoir où elle en est par rapport à la mise en oeuvre d'une **démarche de prévention de ce risque**, et surtout pour **mettre en place les actions** nécessaires pour progresser.

Nous vous accompagnons

Le **Service Prévention de la Direction des Risques Professionnels de la CGSS Martinique**, conseille et accompagne les entreprises et salariés pour prévenir les risques de violences externes. Des formations en intra-entreprise ou en inter-entreprises sont également possibles.

>> 0596 66 53 35 | prevention972@cgss-martinique.fr

Formation

La DRP, propose aux entreprises un stage leur permettant de mettre en place une démarche de prévention des risques psychosociaux et violence externe ? [Voir les formations](#)

Documentation utile

[- La grille ARR-VEXT \(Anticiper-Réguler-Réparer la Violence EXTerne\) | Outil DRP](#)

[- Le guide entreprise pour prévenir les incivilités et agressions au travail \(Programme d'action régional 2014-2017\)](#)

Interventions lors de la conférence du 28 octobre 2014 au Palais des Congrès de Madiana sur les incivilités et la violence externe au travail :

[- Intervention de M. POUPARD, l'Observatoire National des Violences en milieu de Santé](#)

[- Intervention de M. DEMUYNCK, RATP](#)

[- Intervention de M. DESMET, Carrefour](#)

[- Intervention de M. PILARDEAU, Pôle Emploi](#)

[- Pourquoi vous devez agir rapidement !](#)

[- Violences externes, incivilités au travail : ce n'est pas une fatalité \(1/2\)](#)

[- Violences externes, incivilités au travail : ce n'est pas une fatalité \(2/2\)](#)

[- Quel accompagnement proposer aux salariés victimes de violence externe ?](#)

>> Voir nos pages : [Formation](#) | [Démarches de prévention](#) | [Déclarer AT/MP](#) | [Risques psychosociaux](#)
