

N°41

# AGRESSIONS ET VIOLENCES AU TRAVAIL

**Le risque d'agression est une réalité dans la sphère professionnelle et la grande majorité des agents peut y être confrontée à un moment de leur carrière. En 2017, l'enquête SUMER auprès des travailleurs constate que 24 % des fonctionnaires déclarent être confrontés systématiquement à un ou plusieurs comportements hostiles dans le cadre du travail. Ce chiffre rappelle l'importance de prendre en compte ce risque dans la prévention de la sécurité au travail. Le risque d'agression est particulièrement présent dans la relation au public, d'autant plus quand celui-ci est en difficulté. Afin d'éviter tous types de violence externe et pour apporter des solutions adéquates, il est primordial d'identifier, définir et quantifier ces violences.**

Pour vous assister et vous conseiller, le service Prévention du Centre de Gestion du Puy-de-Dôme vous propose, à travers cette foire aux questions (FAQ), les questions fréquemment posées sur la gestion immédiate de ces situations.

## QUE DIT LA RÉGLEMENTATION ?

L'employeur doit prendre toutes mesures pour assurer la sécurité de ses agents ([article L.4121-1 du Code du travail](#)), en prenant en compte les principes généraux de prévention ([article L.4121-2 du Code du travail](#)).

En complément du Code précité, la [Loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires \(dite Loi « Le Pors »\)](#) ajoute différentes précisions concernant ce risque :

- Définitions du harcèlement moral/sexuel ;
- Conséquences disciplinaires en cas d'exaction de ce type;
- Nécessité de mettre en oeuvre un dispositif de signalement des actes de violence, de discrimination, de harcèlement moral ou sexuel et des agissements sexistes.

Ce dernier point étant régi par le [décret n°2020-256 du 13 mars 2020](#) pris pour l'application de l'[article 6 quater A de la Loi n°83-634](#), dans sa rédaction issue de l'[article 80 de la Loi n°2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique](#).

## QUELS SONT LES DIFFÉRENTS TYPES D'AGRESSIONS ?

Bien qu'une agression soit une attaque, et par définition généralement brutale, il existe différents types de violences. Généralement, il est fait état de trois types : verbale, physique et sexuelle.



Il est cependant possible d'ajouter que des actes d'aucune de ces natures peuvent être perçus par les agents comme de la violence, même s'il n'existe aucune définition légale de ces termes.



### ➤ Les incivilités, manque de respect et impolitesse

Il n'existe aucune définition légale de ces termes mais ces actes, bien qu'anodins pour la plupart des personnes, peuvent être mal perçus pour l'agent qui se trouve face à une personne qui l'ignore, qui lui jette des documents, est plus absorbée par sa conversation téléphonique que par celle avec l'agent... Ces comportements, souvent répétés par un grand nombre d'usagers, auront tendance à insuffler chez l'agent une baisse de l'estime de soi, un manque de reconnaissance sociale...

### ➤ Les violences envers les biens matériels

Principalement physiques, ces violences ne créent pas de contact direct entre l'agresseur et sa victime mais envers un bien (personnel ou de travail) de la victime. Le lien, indirect, peut avoir de nombreuses conséquences et notamment psychiques.

Ces types d'agression ont également des degrés d'action différents mais peuvent, en fonction de la sensibilité de chacun et de la répétitivité concourir aux mêmes conséquences.

Par ordre de violence croissant, on retrouve :

- Les comportements incorrects ou incivilités ;
- Les agressions verbales, insultes, menaces ;
- Les bousculades, violences physiques, violences sexuelles.

## COMMENT DÉFINIR UNE AGRESSION ?

### ➤ Violence

« Les violences se caractérisent par un ensemble d'attitudes qui manifestent de l'hostilité ou de l'agressivité entre les individus, volontairement ou involontairement, à l'encontre d'autrui sur sa personne ou sur ses biens » (source : [Portail de la Fonction Publique](#)).

### ➤ Violence verbale

« Les violences verbales sont des propos excessifs, blessants, grossiers ou des provocations à la haine, à la violence ou aux discriminations. Les propos tenus sur le ton de l'humour mais qui blessent ou stigmatisent peuvent aussi être vécus par les agents qui se sentent mis en cause, comme des violences verbales. Rentrent notamment dans le cadre des violences verbales : les menaces, les injures et les diffamations, les outrages » (source : [Portail de la Fonction Publique](#)).

### ➤ Violence physique

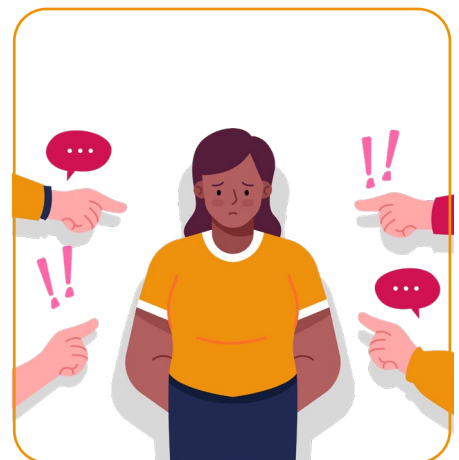
« Les violences physiques englobent les violences qui portent atteinte à l'intégrité physique de l'individu. Il peut s'agir de coups et blessures qui impliquent un contact direct entre l'agresseur et sa victime. Elles se traduisent par une ou des blessures aux conséquences multiples : préjudice esthétique, souffrance, handicap irréversible, voire perte de la vie. Sont par ailleurs aussi des violences physiques, les gestes ou agissements destinés à impressionner fortement, intimider, causer un choc émotionnel ou un trouble psychologique » (source : [Portail de la Fonction Publique](#)).

### ➤ Violence sexuelle

« Les violences sexuelles se définissent comme étant tout acte sexuel, toute tentative d'acte sexuel, tout commentaire ou avance de nature sexuelle dirigés à l'encontre d'un individu et sans son consentement. Elles comprennent également les actes visant à un trafic de nature sexuelle ou dirigés contre la sexualité d'une personne en utilisant la coercition. Ces violences peuvent être commises dans tout contexte et ne peuvent être atténuées par la relation qu'entretient l'agresseur avec sa victime. Elles prennent diverses formes [...] » (source : [Portail de la Fonction Publique](#)).

### ➤ Agression

« L'agression est une attaque, souvent soudaine et brutale, avec une atteinte réactionnelle de l'organisme. Les formes d'agression peuvent être multiples dans le cadre du travail. Le plus souvent verbales, les agressions peuvent dégénérer en atteintes physiques ou morales, portant atteinte à l'intégrité de la personne » (source : [Editions Tissot](#)).



### QUEL ACCOMPAGNEMENT PRÉVOIR POUR UN AGENT VICTIME D'AGRESSION ?

**Un accompagnement global doit être réalisé, même si l'agent dit sur le moment qu'il n'en a pas besoin, car certaines « blessures » peuvent mettre du temps à apparaître. La victime peut également refuser l'accompagnement en pensant que celui-ci l'empêchera d'oublier l'événement. Cependant, un oubli dans ces conditions peut être source de problèmes des jours, mois ou années après.**

La collectivité doit interroger et le cas échéant revoir l'organisation. Son rôle et sa responsabilité est de protéger la victime vis à vis des auteurs par des changements matériels ou d'organisation et éventuellement des changements d'affectation temporaire ou définitif avec l'accord des victimes. L'accompagnement se fait sur 5 domaines principaux :

#### ➤ Médical

Principalement dans le cas d'une agression physique ou sexuelle. Cet accompagnement permettra de donner à la victime les soins dont elle a besoin. C'est souvent le premier accompagnement qui est mis en place. En cas d'agression, sexuelle notamment, un examen médico-légal est réalisé grâce au dépôt de plainte, ce qui permet d'accumuler des preuves.

#### ➤ Psychologique

Les méthodes de soutien psychologique se sont largement développées ces dernières années. Les thérapies existantes sont nombreuses, ce qui permet à chacun de trouver celle qui lui correspond.

#### ➤ Social

L'entourage doit être présent pour la victime, à l'écoute, mais ne doit pas se positionner dans le jugement ni forcer à la parole. Au travail, cet environnement fait référence aux collègues, mais à l'ensemble de la ligne hiérarchique du N+1 à l'autorité territoriale puis au service des ressources humaines, aux assistants ou conseillers de prévention et aux représentants du personnel.

#### ➤ Juridique

Conseiller à la victime de porter plainte est une bonne chose à faire. La collectivité peut aussi en son nom déposer une plainte. En effet, la reconnaissance juridique peut participer au processus global de réparation de la victime. Il faut cependant veiller à ce que cette action ne devienne pas un facteur de « maltraitance sociale » ou de « survictimisation ». En vertu de l'article 11 de la loi du 13 juillet 1983, les victimes d'agressions ou poursuivis pour des faits ne relevant pas d'une faute personnelle, ont vocation à être protégés par la collectivité qui les emploie par le biais de la protection fonctionnelle qui peut être activée à ce titre.

#### ➤ Organisationnel

Il est du rôle et de la responsabilité de l'employeur de protéger la victime vis à vis des auteurs par des modifications matérielles et organisationnelles avec éventuellement un changement d'affectation temporaire en concertation avec la victime. En cas de violence interne, étudier les suites disciplinaires y compris via une enquête administrative.

Dès lors que l'agent signale des situations d'agressions et violence, le processus de déclaration d'accident de service est possible.

Cette dernière doit être accompagnée d'une constatation médicale afin de bénéficier d'une prise en charge. Il appartiendra ensuite à la collectivité de prendre l'avis des instances compétentes en la matière et de statuer, le cas échéant, sur l'imputabilité ou non de l'accident. Déclarer cet accident auprès du médecin du travail avec [le formulaire prévu à cet effet](#).

### QUELLES SONT LES RECOMMANDATIONS FACE À UNE PERSONNE AGRESSIVE ?

- Si vous ne vous sentez pas capable de faire face à la situation, faites appel à un responsable ou une personne plus expérimentée ;
- Gardez vos distances ;
- Ne répondez pas aux provocations ;
- Demandez de l'aide aux personnes présentes autour et/ou quittez le lieu ;
- Restez poli et calme (ton de voix légèrement inférieur à celui de votre interlocuteur) ;
- Ne mentez pas, ni ne sous-estimez pas votre interlocuteur ;
- Montrez à l'interlocuteur que vous l'écoutez et que vous prenez en compte son problème ;
- Utilisez la reformulation de phrases, des questions fermées et des mots simples pour vous assurer d'avoir compris.

**QUELLES SONT LES ACTIONS DE PREVENTION POSSIBLES ?**

Les actions de prévention possibles sont multiples et à adapter à chaque situation, chaque collectivité et chaque environnement.

On peut cependant en répertorier un certain nombre (liste non exhaustive) qui peuvent être classées selon la méthode des **5M** (Methodologie Ichikawa) à savoir :

**#01****ACTIONS SUR :****LE MATÉRIEL, LE MOBILIER :**

Choisir un mobilier et une disposition favorisant une distanciation sociale sécurisante, mais permettant des échanges claires.

**#02****ACTIONS SUR :****LA MAIN D'ŒUVRE :**

Former les agents à la gestion de public agressif, aux gestes de premiers secours, à la conduite à tenir en cas d'agressions voire formation PSSM (Premiers secours en Santé Mentale).

**#03****ACTIONS SUR :****LA MATIÈRE****(le service public) :**

Communiquer aux usagers les règles de courtoisie, et les orienter vers les bons interlocuteurs pour éviter l'escalade dans la violence.

**#04****ACTIONS SUR :****LA MÉTHODE :**

Organiser le service pour favoriser une réponse rapide, limiter le travail seul, et éventuellement équiper les personnes seules de boutons d'alerte ou dispositif de travailleur isolé.

**#05****ACTIONS SUR :****LE MILIEU****(Le lieu, l'environnement) :**

Favoriser des conditions positives ou dissuasives (Souriez, vous êtes filmés, affiche précisant les règles etc...)



[Former les agents aux conduites à tenir en cas d'agressions extrêmes.](#)



➤ Concernant la mise en œuvre réglementaire du dispositif de signalement des actes de violence, de harcèlement, d'agissement sexiste et de discrimination, consultez [la page dédiée](#) sur le site internet du centre de gestion. Cet onglet complète utilement les informations et conseils de ce document.

➤ Pour les agents susceptibles d'être exposés à du public agressif, il existe une formation référencée dans le catalogue du [CNFPT](#) qui s'intitule « Gestion des conflits et de l'agressivité en situation d'accueil ».