

DEUX MOTS DE SECURITE DU TRAVAIL

La lettre d'information d' **ACOSET**

Février 2025

LES VIOLENCES EXTERNES, UN FACTEUR DESTABILISANT POUR LE CLIMAT SOCIAL ET LA PERFORMANCE AU TRAVAIL

Un environnement marqué par les violences verbales ou physiques, amenées par un contact direct avec le public, a des répercussions directes sur l'ambiance de travail et la capacité des employés à exprimer leur plein potentiel. Cela diminue l'enthousiasme, freine la motivation, empêche la créativité, favorise l'absentéisme et affaiblit la fidélité envers l'entreprise et ses clients.

De plus en plus de travailleurs en contact avec le public, qu'ils soient chauffeurs de bus, enseignants, médecins, guichetiers bancaires, téléopérateurs, commerçants, caissiers de supermarché, livreurs ou agents d'entretien, sont confrontés à des actes de violence. Ces agressions, souvent verbales ou physiques, viennent de la part de clients, usagers ou patients. Face à ce phénomène inquiétant, il est crucial que les entreprises et administrations adoptent des mesures pour protéger la santé physique et mentale de leurs équipes.

Une prise de conscience croissante de la violence dans la société

Selon un sondage récent de l'Institut Elabe, 77 % des Français estiment que la société devient de plus en plus violente, et 60 % se disent souvent ou occasionnellement préoccupés par leur sécurité personnelle. Cette violence ne se limite pas à la sphère privée et touche aussi de plein fouet le monde professionnel. En 2010, 15 % des salariés du secteur privé et 23,5 % dans la fonction publique faisaient état d'agressions verbales dans les 12 derniers mois, tandis que 2 % et 4 %, respectivement, avaient été victimes d'agressions physiques. Une réalité qui, malheureusement, ne semble pas s'être améliorée.

La violence externe, une problématique aux multiples visages

Les violences externes n'incluent pas seulement les actes criminels, mais aussi toute forme d'agression, qu'elle soit verbale ou physique, émanant de l'extérieur de l'entreprise. Elles englobent des insultes, menaces, violences psychologiques ou physiques qui mettent en péril la santé ou le bien-être des employés sur leur lieu de travail. Même si certaines situations ne relèvent pas de la législation pénale, comme un employé du service client confronté à la colère de clients, elles constituent néanmoins des violences et doivent être traitées comme telles.

Des facteurs variés à l'origine des violences externes

L'explosion de la violence externe s'explique par une combinaison de facteurs économiques, sociaux et socioculturels. Les inégalités sociales et la précarité des publics fragilisés sont en cause, tout comme l'évolution des normes de savoir-vivre et de comportement en société. Les interactions humaines sont souvent influencées par les valeurs culturelles et les méthodes d'éducation, créant parfois des tensions entre les attentes des clients et les capacités des entreprises à répondre.

Par ailleurs, l'organisation de l'entreprise elle-même, les attentes mal gérées ou les retards dans la livraison de services ou produits peuvent aggraver ces tensions et conduire à des situations de violence.



Évaluation et prévention : des mesures essentielles

Face à cette réalité, les violences externes doivent être traitées avec sérieux et prendre place dans les documents de prévention des risques professionnels (DUERP). Comme le rappellent les Caisses d'assurance retraite et santé au travail (CARSAT), **les violences externes doivent être considérées comme un risque professionnel au même titre que les autres**. Une fois les risques identifiés et analysés, des mesures de prévention peuvent être mises en place pour réduire l'impact des violences et protéger la santé des salariés (sécurisation des locaux, formation des personnels en contact avec le public pour savoir désamorcer les tensions, moyens de secours et de prise en charge des victimes le cas échéant...).

Les conséquences sur la santé des salariés

Les effets des violences sur la santé physique et psychologique des salariés peuvent être dévastateurs. Non seulement les agressions ont des conséquences immédiates, comme des blessures ou des traumatismes, mais elles peuvent aussi provoquer des effets à long terme, tels que des troubles du stress aigu ou post-traumatique. De plus, les micro-agressions répétées, souvent jugées mineures, ont des conséquences non négligeables sur la santé mentale, provoquant anxiété, dépression, troubles du sommeil et du comportement.

Les coûts des violences : directs et indirects

Les violences externes entraînent des coûts considérables, à la fois directs et indirects. Les coûts directs comprennent les arrêts de travail, le remplacement du personnel et la réparation des dommages matériels. Mais les coûts indirects sont souvent bien plus insidieux : une détérioration du climat social au sein de l'entreprise, une perte de motivation et de loyauté, ainsi qu'une baisse de la qualité du service. Philippe Mège, directeur technique chez Pôle Prévention, souligne que la violence crée un environnement où il devient difficile pour les employés de donner le meilleur d'eux-mêmes.

Enfin, il est important de noter que les violences récurrentes, en particulier celles des clients, peuvent souvent être le signe de dysfonctionnements organisationnels, tels qu'une mauvaise qualité de service ou des délais mal gérés. La meilleure façon de prévenir ces violences est donc d'améliorer les processus internes de l'entreprise pour offrir un meilleur service aux clients. En définitive, la gestion de la violence sur le lieu de travail fait partie d'une démarche continue de progrès qui bénéficie à la fois à la santé des salariés et à la performance de l'entreprise.