



# FICHE PRÉVENIR LES PHÉNOMÈNES VIOLENTS DANS LES SITUATIONS DE TRAVAIL

CONVENTION COLLECTIVE NATIONALE DE TRAVAIL DU 15 MARS 1966



**CNPTP**

*Commission Nationale Paritaire  
Technique de Prévoyance  
Convention collective nationale  
de travail du 15 mars 1966*

UNE VISION PARITAIRE DE VOTRE PRÉVOYANCE

# EDITO



La mise en œuvre d'une politique de prévention des risques professionnels du secteur social et médico-social privé à but non lucratif est au cœur des priorités des partenaires sociaux de la CCNT 66.

C'est pourquoi, les organisations syndicales d'employeurs et de salariés ont décidé le lancement d'une enquête sur les causes des augmentations des arrêts de travail. Les conditions de travail, la pénibilité physique, le stress, les difficultés avec les usagers ou encore les incompréhensions avec la hiérarchie sont autant de facteurs qui peuvent avoir des conséquences sur la santé.

Les résultats de cette enquête ont permis à la Commission la réalisation de ce guide pratique dont l'objectif est d'accompagner les salariés et les associations dans la prévention de ces risques et de promouvoir les bonnes pratiques en matière de santé au travail.

Ce travail est accompagné de façon très pragmatique par la Commission Nationale Paritaire Technique de Prévoyance (CNPTP) via l'attribution de subventions pour financer des actions de prévention mises en place dans les structures.

La prévention des risques professionnels et la qualité de vie au travail doivent être au centre des priorités des acteurs des différentes structures, apportant ainsi un bénéfice concret à toutes les parties prenantes.

*La CNPTP CCNT 66*

# PRÉVENIR LES PHÉNOMÈNES VIOLENTS DANS LES SITUATIONS DE TRAVAIL



## CONSTATS ET ENJEUX

---

L'Accord National Interprofessionnel sur la violence au travail (2010) indique que "La violence au travail se produit lorsqu'un ou plusieurs salariés sont agressés dans des circonstances liées au travail. Elle va du manque de respect à la manifestation de la volonté de nuire, de détruire, de l'incivilité à l'agression physique."

Dans le secteur social et médico-social elle recoupe des sources et des formes différentes. Elle peut être :

- Externe : la violence des personnes accompagnées ou des familles, qu'elle se situe entre eux ou envers les salariés, est une problématique largement évoquée par ces derniers
- Interne : entre collègues ou entre supérieurs et subordonnés
- Physique : bousculades, coups et blessures
- Psychologique : incivilités, agressions verbales, intimidation, harcèlement moral ou sexuel

Il est à noter que l'exposition à la violence diffère en fonction du type d'établissement, du public ou encore de l'environnement géographique.

Les relations personnes accompagnées/salariés peuvent constituer des facteurs de risque ou de protection. Il s'agira de pouvoir analyser les déterminants à l'origine de ces situations de violence et de rechercher les conditions permettant des relations équilibrées entre le public et les salariés.

Même si ces situations de violences sont parfois difficilement prévisibles, les établissements peuvent agir sur l'organisation et les conditions de travail et ainsi en réduire la fréquence et l'intensité.

Ces facteurs de risques doivent être intégrés dans une démarche globale de prévention. A ce titre, il convient de trouver des pistes d'action en prévention primaire, secondaire et tertiaire.



### La violence, une fatalité métier ?

L'erreur ici serait de s'arrêter aux déterminants propres à la personne auteur de cette violence (pathologie, troubles psychologiques ou psychiatriques,...) et de considérer que ces actes relèvent d'une "fatalité" propre au métier.

Les phénomènes violents constituent des facteurs de risque importants :

- Tensions, conflits récurrents entraînant de la démotivation, de la fatigue psychique
- Sollicitations permanentes induisant une forte mobilisation psychique et émotionnelle
- Imprévisibilité des situations de travail
- Agressions physiques et/ou verbales provoquant un sentiment d'insécurité, de fragilisation, d'usure professionnelle
- Situations de violence répétées impliquant un risque important d'effondrement du salarié
- Inaction de l'institution générant un sentiment de non reconnaissance

Si elles ne sont pas traitées systématiquement et de manière collective, ces situations risquent de perdurer, de prendre de l'ampleur et d'atteindre la santé psychique et/ou physique des salariés (blessures, stress, peur, repli sur soi, sentiment de culpabilité, isolement,...). Agir c'est aussi soutenir et reconnaître les difficultés engendrées par l'exposition à ce facteur de risque.

Une attention particulière doit être portée sur la prévention des situations de harcèlement moral ou sexuel et à la prévention des agissements sexistes. Ce risque peut d'ailleurs être inscrit dans le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels et son plan d'action, au-delà des affichages obligatoires.

**L'action est possible sur les trois niveaux de prévention** (cf. fiche 1 schéma illustré aux phénomènes violents) :

#### Prévention Primaire

*S'attaquer à la source du problème*

**Repérer** les situations à problèmes (exposition à la violence, incivilité, comportements inadéquats,...)

**Identifier** les acteurs concernés, les exigences propres au travail et les circonstances dans lesquelles s'est produit le phénomène violent (recherche des causes).

**Comprendre** les effets sur les individus et les collectifs, sur la qualité du travail et sur la prise en charge.

**Identifier les facteurs de prévention et de protection mis en place, à adapter ou à créer pour éviter que ces situations ne se reproduisent.**

#### Prévention Secondaire

*Informar pour faire face*

Les types d'actions mises en œuvre peuvent être des formations/sensibilisations sur la gestion de la violence, l'analyse de pratiques, la définition de procédures ou de protocoles institutionnels,...

La transmission efficace des informations relatives aux personnes accompagnées lors de passages difficiles joue un rôle important dans la prévention.

#### Prévention Tertiaire

*Accompagner et réparer*

Elle organise la prise en charge des personnes en difficulté et cherche à améliorer leur santé. Elle est axée sur la personne, sur sa souffrance, ceci pour favoriser un retour au travail dans de bonnes conditions : cellule d'écoute psychologique assurée par des psychologues du travail, prise en charge médicale, numéro vert, plan de retour au travail...

Si la prévention primaire doit être privilégiée, des dispositifs de prévention tertiaire doivent pouvoir être mis en œuvre par les employeurs pour protéger les salariés.

Les actions développées en prévention tertiaire doivent nourrir le collectif pour innover en termes de prévention secondaire et primaire. A ce titre, l'accompagnement par une cellule psychologique (de type entretien individuel) peut alimenter, dans le respect de l'anonymat des propos, un travail collectif sur les déterminants de la situation ayant engendré le phénomène violent et ainsi enrichir la prévention primaire.

# AGIR EN PRÉVENTION

Dans le cadre de la prévention de ce type de phénomène, il apparaît pertinent de s'interroger sur le rôle des différentes personnes ressources qui peuvent être impliquées et agir.

## Les acteurs internes

<b>Les Collectifs de travail</b>	Ils ont une connaissance de leur situation de travail et peuvent identifier des salariés exposés à des tensions excessives ou présentant des signes de mal-être au travail
<b>L'encadrement</b>	Il dispose d'informations déterminantes sur les salariés qui rencontrent des difficultés et qui sont potentiellement vulnérables ainsi que sur les collectifs confrontés à des situations difficiles
<b>Le service des ressources humaines</b>	Il peut écouter le salarié, apporter des solutions RH adaptées (clarification de la mission, du rôle, des tâches, des responsabilités etc...), orienter vers les acteurs internes ou externes, alerter la hiérarchie sur les dérives observées, assurer l'interface avec les autres acteurs de la prévention des RPS.
<b>Le référent Santé et Sécurité au travail</b>	Ce salarié (lorsque le choix de la structure est porté sur l'interne cf. L 4644-1 du code du travail) doit pouvoir assister le chef d'entreprise dans : <ul style="list-style-type: none"><li>• L'évaluation des risques professionnels et l'élaboration du DUERP</li><li>• La planification et l'organisation des actions de prévention</li><li>• Le suivi de leur mise en œuvre</li><li>• La promotion de la santé et sécurité au travail</li><li>• L'anticipation des risques et des mesures de prévention</li></ul> A ce titre l'employeur peut alors lui attribuer l'analyse des accidents de travail en lien ou non avec un phénomène violent ou encore la rédaction du plan de prévention pour éviter les agressions.
<b>Les représentants du personnel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les délégués du personnel : saisine de l'employeur en cas d'atteinte à la santé mentale d'un salarié et accompagnement de celui-ci dans sa démarche auprès de l'employeur</li><li>• Les CHSCT compétents en matière de santé des salariés et acteurs dans les modalités d'alerte et de repérage des RPS</li></ul>
<b>Les préventeurs</b>	Ces différents acteurs (RH, CHSCT, Médecin du travail) peuvent faire remonter auprès des préventeurs réunis au sein d'une cellule de prévention ou d'un groupe de travail du Comité de Pilotage créé pour la prévention des risques professionnels (cf. fiche 1) les situations dont ils auraient connaissance.

# AGIR EN PRÉVENTION

---

## Les acteurs externes

<b>Le service de santé au travail</b>	Ce sont les médecins du travail, les infirmières, les IPRP et les assistantes sociales : ils réalisent un examen médical éventuel, ils recueillent et analysent les plaintes, et mettent en œuvre une alerte si nécessaire
<b>Les services de police et de gendarmerie</b>	Ils interviennent pendant la situation violente, et gèrent la protection et le dépôt de plainte.
<b>L'inspection du travail</b>	Elle assure une mission de surveillance et de contrôle réglementaire et législatif relatif aux conditions de travail, à la santé et à la sécurité au travail.
<b>Le réseau régional de l'assurance maladie (CARSAT, CGSS et CRAMIF)</b>	Il peut adresser une injonction à un employeur, afin qu'il prenne les mesures nécessaires pour garantir la sécurité des salariés.
<b>L'Observatoire National de la Violence en milieu de Santé (ONVS) pour le secteur médico-social</b>	Accompagne les établissements dans le développement de leur politique de prévention des atteintes aux personnes et aux biens notamment en venant les rencontrer, propose des fiches de signalement des événements violents.

**Le travail sur un plan d'actions de prévention des phénomènes violents doit permettre de clarifier le rôle des différentes personnes ressources mobilisées.**



## PISTES D'ACTION

---

**Pour prendre en compte et traiter les situations de violence, de harcèlement ou de conflit certaines actions peuvent être envisagées.**

**Deux niveaux d'analyse n'ayant pas la même temporalité :**



*La prévention en situation "à chaud" qui nécessite d'intervenir rapidement : on est confronté à un phénomène qu'il faut traiter tout de suite, parfois dans l'urgence*

*La prévention au long cours dite "à froid" qui vise à rechercher des solutions plus pérennes et entraîne un travail de fond institutionnel.*

**Définir une position institutionnelle face aux situations de violence :** cadre commun de référence et de décision qui permet de traiter chaque situation et ainsi ne pas les banaliser, éviter que les situations soient traitées différemment selon les services et le développement de pratiques isolées et non adaptées, lutter contre le sentiment de non reconnaissance des situations vécues par les salariés, à travers l'établissement d'un document repères/protocole violence (voir zoom).

**Mettre en place des groupes d'analyse de la pratique :** permet d'échanger sur son vécu, réfléchir à des solutions, libérer la parole, soulager et réguler les tensions et de mieux gérer les situations difficiles. Cette réflexion peut se mener avec d'autres établissements pour favoriser le partage des expériences et des bonnes pratiques.

**Prévoir un partenariat avec les hôpitaux psychiatriques et des psychologues spécialisés** en prise en charge post traumatique pour intervenir et organiser une prise en charge des salariés en cas de besoin.

**Mettre en place un dispositif de traitement des conflits** soit en interne soit par recours à un tiers extérieur.

**Anticiper et préparer les changements qui concernent les personnes accompagnées** pour mieux gérer les imprévus, évoluer dans un climat serein et de confiance et prévenir les comportements inadéquats pouvant générer une forme de violence de la part de la personne accompagnée.

**Sensibiliser les nouveaux salariés dans le cadre de leur parcours d'intégration**

**Agir sur la qualité de vie et d'accueil :** un environnement accueillant et de qualité peut contribuer à apaiser les tensions et à évoluer dans un climat plus serein.

**Sécuriser l'environnement de travail**

La mise en œuvre d'actions de prévention et l'attention portée aux salariés face à ces situations de violence constituent des facteurs de protection pour les salariés en favorisant le sens du travail et le sentiment d'utilité, moteurs de l'engagement professionnel.



## PROTOCOLE VIOLENCE

---

Il s'agira de mettre en place un groupe de travail pour définir la position institutionnelle face aux situations de violence et établir un document repères/protocole violence et d'un cadre commun de référence et de décision.

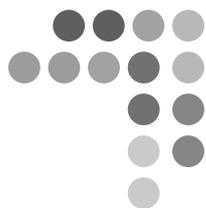
### Un tel protocole institutionnel pourrait par exemple prévoir de :

- Créer un comité dont le rôle sera de recevoir et de traiter les cas de violence. Les membres pourraient s'accorder sur ce qui peut être qualifié de violence, établir des critères de gravité et agir en conséquence (sanctions, aide, accompagnement, suivi).
- Définir et identifier les différentes phases d'une situation de violence afin de maîtriser au mieux la situation, que les professionnels puissent agir de manière adaptée et éviter la crise. Etablir un schéma décisionnel face à une situation de crise.
- Ne pas laisser les situations de violence perdurer, définir institutionnellement le cadre et l'échelle des sanctions à appliquer.
- Faire remonter les problèmes rencontrés systématiquement à la hiérarchie et les traiter rapidement L'encadrement de proximité doit être tenu au courant des débordements et il doit pouvoir être là en soutien aux professionnels.
- Mettre en place un système de remontées de données fiables afin d'encourager les salariés à faire connaître les situations difficiles qu'ils rencontrent.
- Nommer un responsable référent spécialement désigné et formé à la gestion des situations difficiles / situations de violence pour intervenir en cas d'urgence.
- Gérer les exclusions et les sanctions à l'encontre des personnes accompagnées.
- Prévoir et décrire quoi faire en cas d'agression.

## GLOSSAIRE DES ACRONYMES

---

<b>ANACT/ARACT</b>	Agence Nationale / Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail
<b>CARSAT</b>	Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail
<b>CE</b>	Comité d'Entreprise
<b>CGSS</b>	Caisse Générale de Sécurité Sociale
<b>CHSCT</b>	Comité Hygiène et Sécurité au Travail
<b>CRAMIF</b>	Caisse Régionale d'Assurance Maladie Ile de France
<b>DP</b>	Délégués du Personnel
<b>DS</b>	Délégué Syndical
<b>DUERP</b>	Le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels
<b>INRS</b>	Institut National de Recherche et de Sécurité pour la prévention
<b>IPRP</b>	Intervenant en Prévention des Risques Professionnels
<b>IRP</b>	Instances Représentatives du Personnel
<b>QVT</b>	Qualité de Vie au Travail
<b>RPS</b>	Risques Psycho Sociaux
<b>TMS</b>	Troubles musculo-squelettiques



# CNPTP

Commission Nationale Paritaire  
Technique de Prévoyance  
Convention collective nationale  
de travail du 15 mars 1966

## UNE VISION PARITAIRE DE VOTRE PRÉVOYANCE

Solutions  
PROFESSIONNELS

Salariés

**RISQUES** Écoute **SANTÉ**

Qualité de service  
PÉNIBILITÉ

Évaluation

**PRÉVENTION** Paritaire  
Dialogue SOCIAL

SUBVENTIONS

Employeurs

CONDITIONS de travail

ACTION

