Synthèse de la Matinale du Comité RPS QVCT du 06 du 23 mai 2025.

« Les relations de travail en question : le traitement des violences internes »

Les violences internes, (tensions, conflits, agissements hostiles, violences sexuelles…) posent de réelles questions aux différents acteurs de l'entreprise.

Quelles sont les obligations des employeurs ? Quelles sont les causes des violences internes ? Comment remonte-t-on les alertes ? Le traitement doit-il être préventif ? disciplinaire ? A quels outils les acteurs de l'entreprise peuvent recourir ? Les actions de médiation peuvent-elles apporter des réponses ? quelles sont leurs limites ?

Les participants de la Matinale ont partagé leur expérience et donné des éléments de réponse à ces questions. Les échanges avec le public ont permis aussi d'aborder les questions concrètes que se posent les représentants du personnel et les employeurs.

Cette synthèse présente les principaux aspects traités. Elle est complétée par **les supports présentés** par les participants, réunis dans un document téléchargeable sur le site www.sante-securite-paca.org .

- **Où en est-on de l'obligation de sécurité ? – Maître Mireille DAMIANO - Avocate, Membre de l'AAPDS et du SAF.**

Mireille DAMIANO démarre son intervention rappelant que la première loi relative à l'hygiène et la sécurité date de 1893. Celle-ci reconnait le principe du droit à la santé pour tous les travailleurs de l'industrie.

La santé des salariés est un droit fondamental prévu par différents textes internationaux et nationaux.

Dans le Code du Travail les articles L. 4121-1 et L. 4121-2 précisent les obligations légales de l'employeur en matière de prévention et énoncent les principes généraux de prévention.

La jurisprudence retient une obligation de sécurité de l'employeur.

Dans un contexte particulier lié à l'amiante et dans le cadre d'un raisonnement lié à l'indemnisation des victimes, la Cour de cassation a qualifié, en 2002, l'obligation de sécurité comme une obligation de résultat. L'employeur doit assurer l'effectivité du droit à la sécurité, et sa responsabilité est engagée de plein droit.

En 2015 plusieurs arrêts (FNAC, AREVA et notamment Air France) modifient la jurisprudence. L'obligation de prévention n'est pas remise en cause, mais on passe d'une obligation de résultats à une obligation de moyens renforcés.

Deux notions sont importantes à retenir : l'effectivité et la traçabilité. Il ne suffit pas de mettre en place un dispositif de prévention, il faut qu'il soit efficace. Il faut tracer ce qu'on met en place, d'où l'importance du DUERP.

Me DAMIANO précise que les évolutions de la jurisprudence ne renversent pas la charge de la preuve : c'est l'employeur qui doit montrer ce qu'il a mis en place.

- **La prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles dues à des actes de violence interne – Marc BENOIT – INRS**

Marc BENOIT démarre sa présentation énonçant la particularité du risque de violence interne : les actes de violence interne sont des actes possiblement repréhensibles (interdits par le code pénal, les règles internes de l'entreprise…) **et** des actes qui créent un choc émotionnel.

Sur les actes créant un choc émotionnel, il différencie deux types de situation :

- Un salarié manifeste un trouble et est soigné à la suite d'une altercation violente lors d'une réunion de travail : cette situation peut donner lieu à une déclaration d'accident du travail.
- Un salarié manifeste un trouble après avoir subi, dans le cadre de son travail habituel et de façon répétée, des actes de violence : cette situation peut donner lieu à une déclaration de maladie professionnelle.

L'intervenant précise que le risque de violence interne doit être abordé, comme les autres risques, dans le cadre des obligations légales de l'employeur en matière de prévention, précisées dans les articles L. 4121-1 et L. 4121-2 du Code du Travail.

Le combat du risque de violence interne à la source se fait à priori, en utilisant les outils habituels de la prévention des RPS, tels que les outils basés sur les facteurs Gollac. Il s'agit de s'interroger s'il existe, dans l'organisation du travail, des facteurs qui puissent favoriser les violences internes.

L'intervenant précise que l'Enquête Sumer a montré des liens entre l'exposition à des comportements hostiles et certaines caractéristiques de l'organisation du travail et de la gestion du personnel. Il indique par exemple que le fait d'avoir des entretiens individuels annuels diminue la probabilité de vivre un comportement hostile.

Marc BENOIT poursuit en indiquant que le combat du risque de violence interne à la source se fait aussi à posteriori, à partir de l'analyse des alertes et des accidents du travail.

- Il s'agit par exemple de rechercher, à l'aide des facteurs de RPS reconnus, les causes des désaccords (divergence sur la façon de faire, interdépendance entre salariés, concurrence sur le rôle de chacun, manque de formation…).
- Il faudra également s'interroger sur les causes organisationnelles d'un arbitrage inefficace ou de l'absence d'arbitrage (règles non définies ou non hiérarchisées, absence d'acteurs en place pour arbitrer…)
- Enfin, on s'intéresse aussi au degré d'isolement de l'opérateur (s'il est le seul à avoir des contraintes particulières qu'il ne partage pas avec d'autres, y compris avec celui qui devrait arbitrer le conflit professionnel, le risque de passage à l'acte violent est plus important pour lui).

L'intervenant termine en précisant les modalités de planification de la prévention des risques de violence interne (voir le schéma sur le support).

Compte-tenu de la particularité du risque de violence interne, explicité ci-avant, les acteurs de l'entreprise peuvent être obligés de se positionner à la fois sur l'analyse pour la recherche de responsabilités et sur l'analyse en prévention des causes organisationnelles.

- L'analyse pour la recherche de responsabilités a pour objectif de vérifier si les faits sont réels et s'il faut les sanctionner. On rencontre d'abord la présumée victime, puis des éventuels témoins et enfin on confronte les faits au présumé auteur.
- L'analyse en prévention vise à mettre en place des mesures de prévention agissant sur les causes organisationnelles. Au-delà de la rencontre des protagonistes, il faut rencontrer des personnes qui coopèrent avec eux dans le travail, afin d'identifier leurs contraintes et obtenir un éclairage sur l'organisation du travail.

Marc BENOIT précise qu'on ne peut pas réaliser les deux analyses en même temps. On commence par l'analyse à visée disciplinaire, puis, si le désaccord est d'origine professionnelle, on réalise l'analyse en prévention.

Il indique que selon le type d'analyse, les personnes à rencontrer ne sont pas forcément les mêmes (à part les présumés victime et auteur) et qu'on ne peut pas faire parler sereinement les opérateurs sur leur travail prescrit et réel alors qu'une contrainte disciplinaire plane au-dessus d'eux.

Il remarque enfin que lors de l'enquête à visée disciplinaire, quelques questions peuvent être posées afin de permettre de vérifier si des éléments d'un désaccord professionnel existent.

- **La médiation : un outil de règlement de conflits ? – Maître Gilles GARENCE – avocat médiateur – Alpes Maritimes Médiation**

Après avoir présenté l'Association Alpes Maritimes Médiation, Gilles GARENCE répond par un « oui » à la question qui sert d'intitulé à son intervention, en précisant que la médiation est encore méconnue.

Il fait le lien avec la présentation de Marc Benoit, en indiquant que la médiation peut traiter les situations de désaccord générées par des facteurs de risques psychosociaux.

Il précise que l'objectif de la médiation est d'offrir un cadre confidentiel pour que les personnes concernées puissent dire ce qu'elles pensent, ce qu'elles ont vécu. Il faut considérer l'impact que la situation a sur la victime, sans négliger l'impact qu'elle peut avoir sur la personne qui est accusée. Il indique qu'avant d'engager la procédure, il faut vérifier qu'il ne s'agit pas d'une situation d'harcèlement.

Les intérêts de la médiation sont abordés. Sur la confidentialité, Me GARENCE précise qu'elle permet de libérer la parole. Le contenu de ce qui se dit en médiation n'est pas remonté à l'employeur. Le seul élément remonté à l'employeur est l'issue de la situation proposée par les salariés.

Concernant les freins à la médiation, l'intervenant indique que l'intervention tardive peut amener à une cristallisation du conflit : tout se qui se passe entre un point A et un point B est sujet à interprétation. Lorsqu'on laisse passer le temps, le travail nécessaire pour tout « détricoter » est plus important.

L'arrêt maladie n'est pas un frein à la participation à la démarche, car si le salarié souhaite y participer, il existe la possibilité de demander un certificat médical indiquant qu'il n'y a pas de contre-indication à la participation à la médiation.

La procédure d'intervention a été détaillée (voir le support de présentation).

Concernant le retour à l'employeur, Me GARENCE précise que le médiateur n'est pas là pour dire qui a tort ou qui a raison. Le médiateur demande à chaque personne de réfléchir à des issues pour la situation entre la première et la deuxième réunion plénière. Les salariés discutent d'une solution commune, et le médiateur présente l'hypothèse choisie par les salariés, à partir de laquelle l'employeur prendra sa décision.

Les trois types d'hypothèses ont été présentés :

- Apaisement – le problème a été « expurgé », la relation de travail entre les personnes peut reprendre.
- Apaisement avec aménagements – les personnes peuvent reprendre une relation, mais avec des aménagements, tels qu'un changement de service.
- Apaisement et négociation de départ – le départ du salarié peut être négocié dans le cadre de la médiation. Un exemple est donné : le salarié a demandé une rupture conventionnelle, l'employeur a refusé et le salarié a menacé d'entrer dans un contentieux. La sortie de l'entreprise est négociée dans le cadre de la médiation. Le salarié part de l'entreprise, mais devient fournisseur pour cette même entreprise, avec un contrat de trois ans.

Une attestation de tentative de médiation peut aussi être produite par l'Association, signée par le médiateur, qui engage sa responsabilité. Elle peut être utilisée en cas de contentieux.

L'intervenant explicite que le recours à la médiation peut être intégré dans le DUERP.

- **Un outil pour la prévention des risques organisationnels**

Les interventions lors de cette Matinale ont mis en évidence que des facteurs organisationnels peuvent être à l'origine des violences internes.

Certaines mesures mises en place par les entreprises ne s'attaquent pas aux causes des violences :

- Informer les salariés des définitions d'harcèlement peut limiter les passages à l'acte, mais ne supprime pas les causes. Il ne s'agit pas de prévention primaire, mais d'une mesure dans le registre de la protection (secondaire).

- Mettre en place des dispositifs de traitement des violences peut apaiser une situation, sans comporter une recherche ou action sur les causes. Il s'agit d'une mesure dans le registre de la réparation (tertiaire).

Les partenaires institutionnels régionaux de la santé au travail ont produit un outil visant à promouvoir les ressources existantes qui abordent le thème de la prévention des risques organisationnels. Une présentation de l'outil (site) et les liens pour y accéder sont disponibles dans le support de présentation de la Matinale.

Echanges avec la salle.

Les présentations ont été suivies de témoignages et d'échanges avec le public.

Une responsable syndicale demande si l'INRS peut accompagner les CSE dans le cadre du traitement de violences internes. Elle demande aussi si l'on peut utiliser la méthode « arbre des causes » pour des analyses en prévention, y compris pour des « propos racistes ».

Marc Benoît précise que l'INRS forme et appuie les CARSAT, et que ce sont ces dernières qui peuvent intervenir dans les entreprises dans des cadres paritaires. Il indique que la méthode « arbre des causes » peut être utilisée pour tous types d'accidents, y compris ceux qui ont pour origine des actes de violence. Concernant les « propos racistes », s'agissant d'un délit, une analyse des responsabilités doit préalablement être réalisée. Dans un second temps, le CSE, seul ou avec un représentant de l'employeur, peut utiliser l'arbre de causes pour une analyse en prévention.
Il complète son propos sur deux points : on peut avoir des désaccords professionnels qui amènent à des actes violents qui vont utiliser des lignes de domination qui existent déjà dans la société (racisme, sexisme…) ; le fait que les propos violents tenus sur le lieu de travail n'aient pas de rapport avec le travail n'exonère pas l'employeur de la mise en place de mesures de protection.

Une salariée de la fonction publique s'interroge sur le délai légal pour la déclaration des accidents du travail et sur les éventuelles différences entre le droit privé et le droit public. On lui a indiqué un délai de 15 jours.

Mireille Damiano précise que le délai pour la déclaration est de deux ans. Que le délai de 15 jours est une interprétation erronée. Elle cite une ordonnance de février 2019 qui précise que la définition des AT et les délais de déclaration sont les mêmes pour les secteurs privé et public.

Une psychologue formée à la médiation qui réalise des médiations en interne dans sa structure s'interroge si la menace de la sanction peut nuire la médiation : les personnes qui savent déjà qu'elles vont être sanctionnées, peuvent-elles se braquer ?

Gilles Garence répond que si la médiation est réalisée avant la sanction, elle peut avoir un impact sur la décision de l'employeur, il peut revenir sur la sanction. Il précise que l'entrée en médiation ne suspend pas le délai de deux mois pour initier la démarche de mise en place de la mesure disciplinaire.

La Matinale a été organisée par le Comité RPS-QVT 06 avec l'appui du Cabinet Analusis. Le comité réunit les partenaires sociaux du département et les institutions de prévention, sous l'égide des services du Ministère du Travail (DREETS), pour œuvrer à la prévention des risques psychosociaux (RPS) et à la promotion de la qualité de vie au travail (QVT).

Le Comité RPS-QVCT 06 : DDETS 06, UPE 06, U2P 06, UD CFE-CGC, UD FO, UD CFDT, UD CGT, UD CFTC, UD UNSA, Union Syndicale Solidaires, APST BTP, AMETRA 06, MSA Provence Azur, CMTI, CARSAT SE, ARACT PACA, AAPDS-SAF, SSIRCA.