COMITÉ RPS QVCT 06

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

Matinale du 23 mai 2025

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

Programme:

- Où en est-on de l'obligation de sécurité ? – Maître Mireille DAMIANO - Avocate, Membre de l'AAPDS et du SAF
- Analyse en prévention à la suite d'alertes et atteintes à la santé dues à des actes de violence interne – Marc BENOIT - INRS
- La médiation : un outil de règlement de conflits ? – Maître Gilles GARENCE – Médiateur
- Débat avec la salle.
- Présentation d'un outil pour la prévention des risques organisationnels

Où en est-on de l’obligation de sécurité ?

- Maître Mireille DAMIANO - Avocate, Membre de l’AAPDS et du SAF

Institut National de Recherche et de Sécurité

mai 2025

La prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles dues aux violences internes

Marc Benoit

Institut national de recherche et de sécurité
pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles

Plan

- La violence interne : un acte possiblement punissable ET un accident du travail ou une maladie professionnelle

- Eviter les risques de violence interne, évaluer ceux qui ne peuvent être évités

- Combattre les risques de violence interne à la source
  - - à priori
  - -à postériori

- La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés, et planifier la prévention des risques de violences internes

La violence interne : un acte possiblement punissable ET un accident du travail ou une maladie professionnelle

Des actes possiblement punissables ET des AT ou des MP

Des actes possiblement répréhensibles :

- Des contraventions, des délits ou des crimes. Exemples : insulte, propos racistes, coups et blessures, agression sexuelle, viol.

- Le harcèlement moral ou sexuel et les agissements sexistes au travail, assortis d'une obligation explicite de prévention dans les obligations en santé au travail de l'employeur du code du travail

- Des actes disciplinairement répréhensibles : un non respect des règles internes de l'entreprise

Mais aussi une expression d'un désaccord professionnel créant un choc émotionnel du fait des enjeux, sans que cela justifie une sanction

Des actes possiblement punissables ET des AT ou des MP

ET

<u>Des accidents du travail (AT) ou des AT bénins</u>

Si l'acte « violent » est suivi de soin et/ou d'arrêt maladie et qu'il intervient par le fait du travail

<u>Ou des maladies professionnelles</u>

Si la maladie est « en lien direct et essentiel avec le travail habituel » qui expose dans la durée à la violence interne

Eviter les risques de violence interne, évaluer ceux qui ne peuvent être évités

Eviter les risques de violence interne, évaluer ceux qui ne peuvent être évités

La prévention des AT et MP dus aux violences internes ressort des obligations en santé au travail de l'employeur

- Eviter les risques : lors d'une réorganisation importante l'employeur doit évaluer les risques avant d'installer la nouvelle organisation. Le résultat de cette évaluation donne lieu à une mise à jour du DUERP.

-Evaluer les risques qui ne peuvent être évités :
Le DUERP intègrent les expositions au risque de violence interne. Ses mises à jour sont alimentées lors des réorganisations et lors de toute information nouvelle sur les risques (alerte, accident du travail…) dans l'unité de travail. Pour l'INRS le DUERP identifie les causes organisationnelles de désaccord professionnel

Combattre les risques de violence interne à la source :

- à priori
-à postériori

Les causes de violences internes dans l'organisation du travail :

Les comportements hostiles connus dans le travail (enquête SUMER 2017)

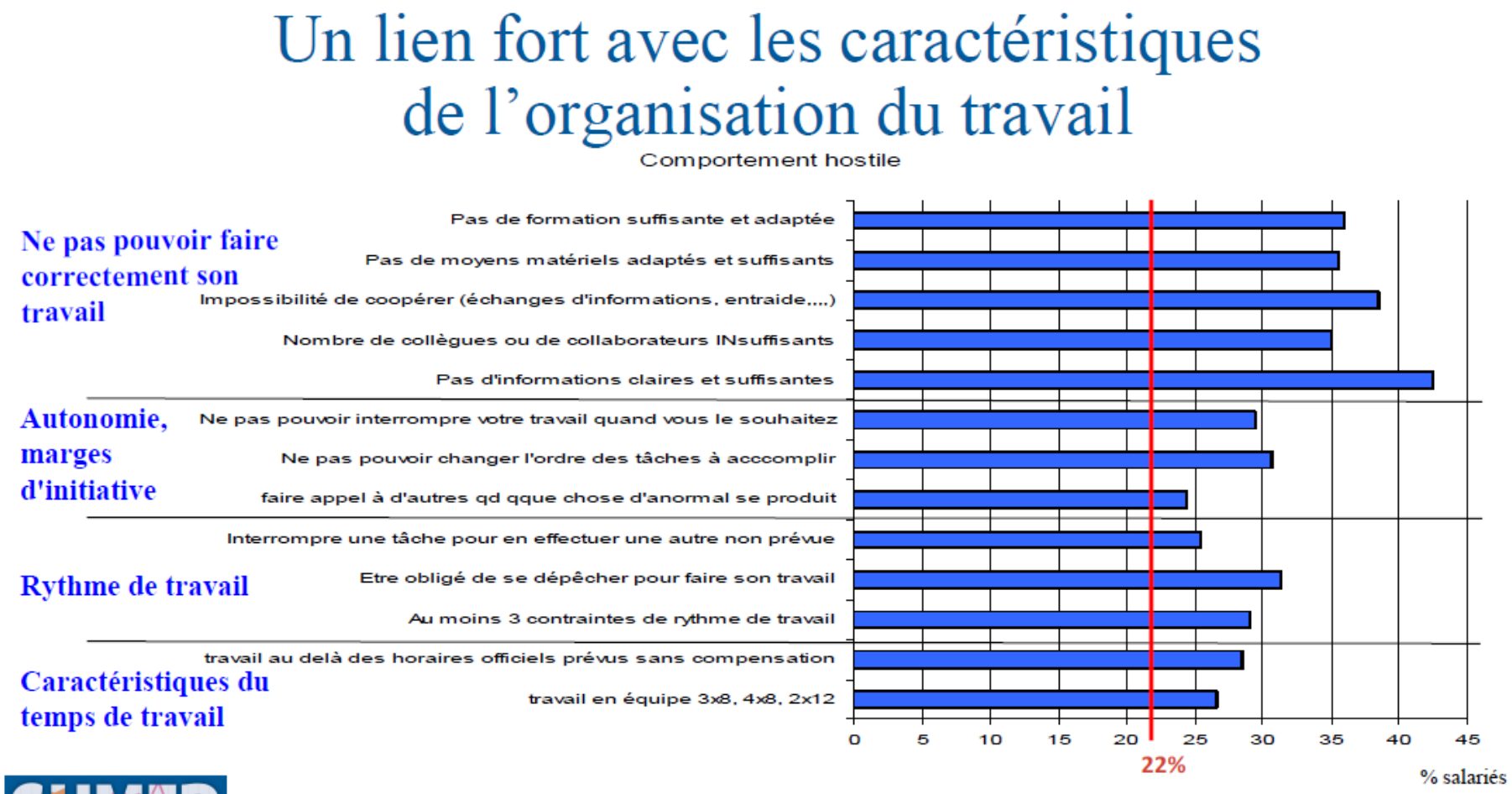
-Les atteintes dégradantes (on laisse entendre que vous êtes dérangé, on vous dit des choses obscènes ou dégradantes, on vous fait des propositions à caractère sexuel de façon insistante). **2% des salariés**.

-Le déni de reconnaissance (on critique injustement votre travail, on vous charge de tâches inutiles ou dégradantes, on sabote votre travail, on vous empêche de travailler correctement). **9,4% des salariés**

- Les comportements méprisants (on vous ignore, on fait comme si vous n'étiez pas là, on vous empêche de vous exprimer, on tient sur vous des propos désobligeants). **10,5% des salariés**

Combattre les risques de violence interne à la source : à priori

Les causes connues de comportements hostiles (Dares)



Source : Dares-DGT-DGAFP, enquête Sumer 2010.

Evaluation individuelle et comportements hostiles : un lien ambivalent

Probabilité de vivre un comportement hostile (analyse économétrique toutes choses égales par ailleurs) :

- **- 14%** s'il existe un **entretien annuel individuel d'évaluation** (espace de dialogue sur le travail) avec des « critères précis et mesurables »
- mais **+ 7%** si l'entretien ne porte pas sur « des critères précis et mesurables »
- par rapport à une situation de référence sans entretien d'évaluation

SUMER

Combattre les risques de violence interne à la source : à postériori

Les causes de violences internes dans les analyses d'alerte et d'accident du travail :

Entre opérateurs qui doivent coopérer :

Désaccords :

Dépendance à l'autre pour réaliser sa tâche, interruptions pour les besoins d'un autre opérateur
Trop ou pas assez de compétences pour coopérer
Devoir coopérer avec des objectifs divergents pour réussir
-…

Concurrences :

Pour savoir qui doit faire quoi
Pour des moyens, du salaire, des horaires…

Causes organisationnelles d'un arbitrage inefficace ou de l'absence d'arbitrage

Arbitrage inefficace qui continue à laisser un des opérateurs en échec professionnel
Ou
Absence d'arbitrage

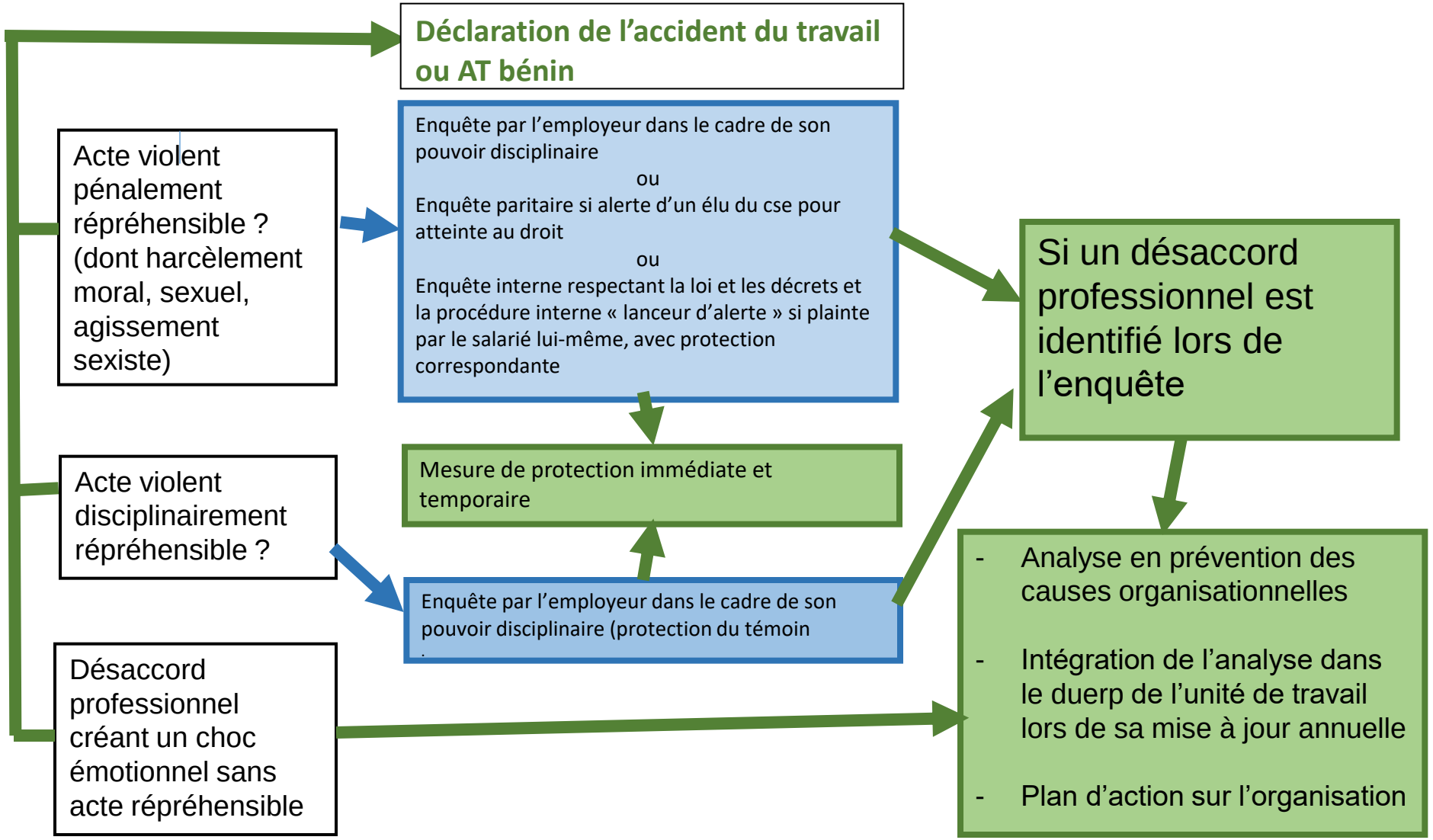
+

Isolement de l'opérateur
-activité unique dans l'organisation de production avec pas de possibilité de faire comprendre ses contraintes

Passage à l'acte violent sur les autres, sur des objets ou sur soi

Planifier la prévention des risques de violences internes

Planifier la prévention des risques de violences internes



Matinale COMITÉ RPS QVCT 06 du 23 MAI 2025

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

La MEDIATION : un outil de règlement de conflits ?

Alpes Maritimes Médiation

Maître Gilles GARENCE

Avocat au Barreau de Grasse

Médiateur agréée près la Cour d'Appel

ALPES MARITIMES MEDIATION

22
MEDIATEURS

20 ANS

Comédiation

Association de médiateurs reconnue et agréée au niveau **national**

Formation continue obligatoire

Séances **d'analyse** de pratique

Partenariat avec **l'UPE 06**

Cour d'appel d'Aix en Provence, les Tribunaux Judiciaires de **Grasse, Nice, Draguignan, Toulon,** le **Tribunal Administratif** de Nice

POURQUOI LE CONFLIT PEUT-IL ETRE DESTRUCTEUR, POUR L'ENTREPRISE ET LES PERSONNES ?

Alpes Maritimes Médiation

COMITÉ RPS QVCT 06

Maître Gilles GARENCE
Avocat Médiateur agréé près la Cour d'Appel

POURQUOI LE CONFLIT PEUT-IL ETRE DESTRUCTEUR, POUR L'ENTREPRISE ET LES PERSONNES ?

- PERTE D'INVESTISSEMENT DES EQUIPES
- PRESSION SUR LE MANAGER
- PERTE DE CHIFFRE D'AFFAIRES
- RISQUES PSYCHO-SOCIAUX
- PLAINTE A L'INSPECTION DU TRAVAIL
- ACTION PRUD'HOMALE
- PLAINTE AUX SERVICES DE POLICE

Alpes Maritimes Médiation

COMITÉ RPS QVCT 06

Maître Gilles GARENCE
Avocat Médiateur agréé près la Cour d'Appel

LA MEDIATION INTRAENTREPRISE

EXEMPLES DE SITUATIONS DE DYSFONCTIONNEMENTS RELATIONNELS DANS UNE ENTREPRISE :

- *VIOLENCES VERBALES*
- *VIOLENCES PSYCHOLOGIQUES*
- *CONFLITS AU SEIN D'UNE EQUIPE OU ENTRE EQUIPES*
- *CONFLITS N vs N-1*
- *REALISATION DE RISQUES PSYCHO-SOCIAUX (surcharge de travail, manque de moyens, manque d'autonomie…)*
- *ALERTE HARCELEMENT MORAL / SEXUEL Article L 1152-6 du code du travail*

Alpes Maritimes Médiation

COMITÉ RPS QVCT 06

Maître Gilles GARENCE
Avocat Médiateur agréé près la Cour d'Appel

LES INTERETS DE LA MEDIATION

- CONFIDENTIALITE
- TIERS IMPARTIAL SPECIFIQUEMENT FORME
- TIERS NON-JUGE
- RAPIDITE
- EVITER UN CONTENTIEUX
- FINANCIEREMENT MOINS RISQUE
- REDUIT LE RISQUE PENAL
- APAISEMENT DU CLIMAT SOCIAL
- COUT MAITRISE
- SOLUTION ADAPTEE « COUSUE MAIN »
- POSSIBILITE DE TROUVER UNE SOLUTION HORS DU DROIT PUR

Alpes Maritimes Médiation

COMITÉ RPS QVCT 06

Maître Gilles GARENCE
Avocat Médiateur agréé près la Cour d'Appel

LES FREINS A LA MEDIATION

- REFUS DE LA MEDIATION

par les personnes concernées, par la Direction, mais

- ARRET MALADIE mais
- POSITION DE PRINCIPE mais
- C'EST DIFFICILE LA MEDIATION mais
- INTERVENTION TARDIVE mais

Alpes Maritimes Médiation

COMITÉ RPS QVCT 06

Maître Gilles GARENCE
Avocat Médiateur agréé près la Cour d'Appel

LA PROCEDURE D'INTERVENTION

1. CONTACTER GRATUITEMENT LE MEDIATEUR = INFORMATION
2. VALIDATION DE LA DIRECTION – CONVENTION DE MEDIATION
3. INFORMATION DISPENSEE PAR LE MEDIATEUR AUX PERSONNES CONCERNEES
4. ACCORD DES PERSONNES
5. ENTRETIENS INDIVIDUELS MEDIATEURS / PERSONNES CONCERNEES EN LIEU NEUTRE (1 H CHAQUE)
6. 1ERE REUNION PLENIERE EN LIEU NEUTRE (2 H)
7. 2EME REUNION PLENIERE EN LIEU NEUTRE
8. RETOUR A L'EMPLOYEUR QUI DECIDE, HYPOTHESES :

- APAISEMENT POURSUITE DES RELATIONS CONTRACTUELLES
- APAISEMENT ET ADAPTATION DE LA RELATION CONTRACTUELLE
- APAISEMENT ET NEGOCIATION DE DEPART

Alpes Maritimes Médiation

COMITÉ RPS QVCT 06

Maître Gilles GARENCE
Avocat Médiateur agréé près la Cour d'Appel

MERCI POUR VOTRE ATTENTION

Marie-Noëlle LAURAS

Médiatrice agréée près la Cour d'Appel

Médiatrice du travail agréée par la DREETS

06.18.41.38.65

Maître Gilles GARENCE

Avocat au Barreau de Grasse

Médiateur en entreprise agréée

près la Cour d'Appel

06.81.33.38.74

Alpes Maritimes Médiation

COMITÉ RPS QVCT 06

Présentation d’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 l’outil présenté ci-après visant à promouvoir les ressources existantes qui abordent le thème de la prévention des risques organisationnels.

PREVENIR LES RISQUES ORGANISATIONNELS DANS VOTRE ENTREPRISE

4 étapes clés et de nombreuses ressources pour vous y aider

Une action du PRST4 Paca

https://www.prst-paca.fr/sante-securite-au-travail

Un outil pour les petites/moyennes entreprises, proposé par l'ensemble des partenaires institutionnels régionaux de la santé au travail, visant à promouvoir les ressources existantes

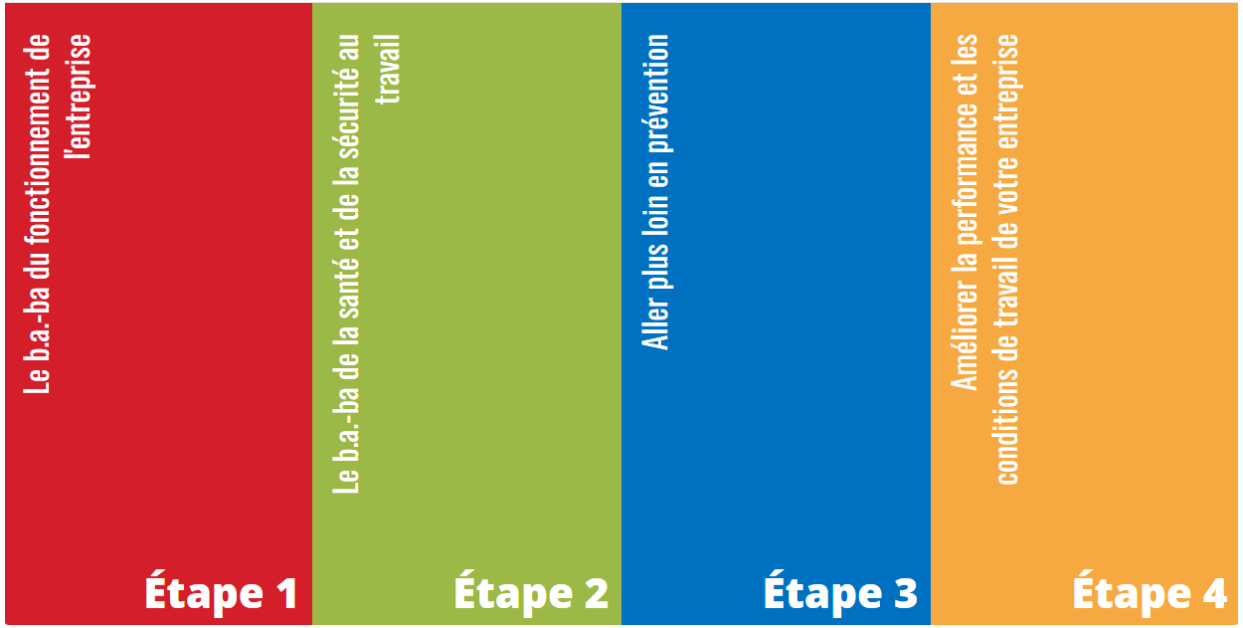
MINISTÈRE DU TRAVAIL ET DE L'EMPLOI
Direction régionale de l'économie, de l'emploi du travail et des solidarités (DREETS)
Carsat Sud-Est
msa santé famille retraite services
aract
OPPBTP
présanse
4e plan santé au travail

PRESENTATION RAPIDE DU CONTENU DU SITE

- L'action consiste à créer **des messages de prévention commun et partagé** par les partenaires institutionnels en santé et sécurité au travail, **en direction des employeurs/ou représentants de TPE/PME** dépourvu d'instance représentative du personnel

- Les messages visent à proposer **une démarche de prévention simple/pragmatique et à orienter les employeurs, par des liens hypertextes, vers les outils et les acteurs ressources existants** ; il ne s'agit pas de créer de nouveaux outils ni de décrire dans le détail le contenu des outils existants.

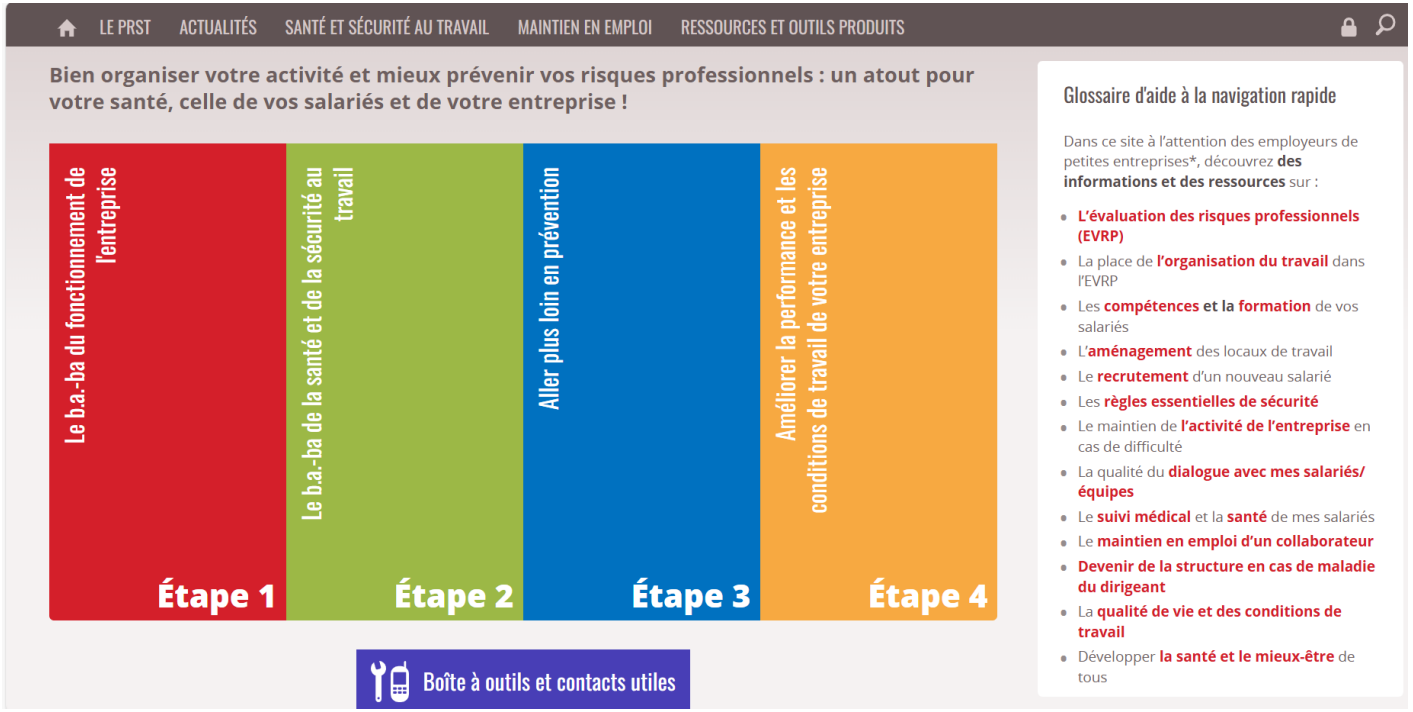
- Les « messages » de prévention sont organisés selon une progression **en 4 étapes** :



A chaque étape, le principe est de rédiger des explications synthétiques, et de renvoyer vers des acteurs/outils/dispositifs existants (OIRA, faire le point-sur…).

- **Etape 1 –** l'employeur instaure un fonctionnement, une organisation et un management respectueux
- **Etape 2 -** l'employeur met en place les essentiels en matière de prévention : *désignation d'un salarié compétent, recours aux acteurs externes, évaluation des risques pro (DUERP), instauration d'un dialogue avec les salariés, etc.*
- **Etape 3 –** l'employeur évalue les facteurs de risques organisationnels (RPS et TMS) et met en place des moyens de prévention (concrets, simples, cf. exemples proposés …) et dispose de ressources externes en cas de difficultés (salarié ou employeur en souffrance…)
- **Etape 4 –** l'employeur pérennise sa démarche ou va plus loin (QVCT), fidélise ses salariés, maintient ses salariés en emploi.…

DES OUTILS DE PRISE EN MAIN POUR UNE DECOUVERTE RAPIDE DU CONTENU DU SITE



Un site en ligne depuis décembre 2024
https://www.prst-paca.fr/sante-securite-au-travail

Dès la page d'accueil du site, vous accédez à :

1. **Une boite à outils présentant le site** :
   - **Un motion design** (2min 20) pour clarifier le contenu des 4 étapes clés
   - Un **flyer de présentation** des 4 étapes du site
   - La **liste des contacts** en région par régime (général, agricole, BTP)

2. Un glossaire d'aide à la navigation rapide pour accéder directement aux notions, informations et ressources clés du site, portant sur les différents thèmes en lien avec la prévention des risques organisationnels

ENSEMBLE DES POINTS/ASPECTS ABORDES EN ETAPE 1

ÉTAPE 1 : LE B.A.-BA DU FONCTIONNEMENT DE L'ENTREPRISE

Prévenir les risques organisationnels dans votre entreprise

4 étapes clés et de nombreuses ressources pour vous aider !

Bien organiser votre activité et mieux prévenir vos risques professionnels : un atout pour votre santé, celle de vos salariés et de votre entreprise !

Étape 1
Le b.a.-ba du fonctionnement de l'entreprise

Organiser votre entreprise et sécuriser son fonctionnement

- les conditions d'installation et d'embauche
- les règles de fonctionnement de l'entreprise
- la communication avec les salariés et entre pairs
- les besoins en compétences
- Le suivi médical des salariés

Étape 1

Le b.a.-ba de la santé et de la sécurité au travail

Aller plus loin en prévention

Améliorer la performance et les conditions de travail de votre entreprise

ENSEMBLE DES POINTS/ASPECTS ABORDES EN ETAPE 2

ÉTAPE 2 : LE B.A.-BA DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Prévenir les risques organisationnels dans votre entreprise

4 étapes clés et de nombreuses ressources pour vous aider !

Bien organiser votre activité et mieux prévenir vos risques professionnels : un atout pour votre santé, celle de vos salariés et de votre entreprise !

Le b.a.-ba du fonctionnement de l'entreprise

Étape 2
Le b.a.-ba de la santé et de la sécurité au travail

Assurer la santé et la sécurité de vos salariés

- Les règles essentielles d'hygiène et de sécurité
- La démarche de prévention des risques professionnels
- La formation en santé sécurité des salariés
- Les acteurs pour vous aider

Étape 2

Aller plus loin en prévention

Améliorer la performance et les conditions de travail de votre entreprise

ENSEMBLE DES POINTS/ASPECTS ABORDES EN ETAPE 3

ÉTAPE 3 : ALLER PLUS LOIN EN PRÉVENTION

Prévenir les risques organisationnels dans votre entreprise

4 étapes clés et de nombreuses ressources pour vous aider !

Bien organiser votre activité et mieux prévenir vos risques professionnels : un atout pour votre santé, celle de vos salariés et de votre entreprise !

Le b.a.-ba du fonctionnement de l'entreprise

Le b.a.-ba de la santé et de la sécurité au travail

Étape 3
Aller plus loin en prévention

Créer un cadre de travail favorable à la santé physique et mentale de vos salariés

- La prévention des risques pouvant être liés à l'organisation du travail
- L'identification et l'orientation d'un salarié en difficulté
- Prendre soin de sa propre santé

Étape 3

Améliorer la performance et les conditions de travail de votre entreprise

Des Outils/Ressources pour travailler sur l'amélioration des facteurs de risques induits notamment par l'organisation du travail

Des Ressources pour accompagner un salarié exprimant un mal-être ou rencontrant des difficultés (santé, …) susceptibles d'entraîner des conséquences sur son travail

Des Outils/Ressources pour l'employeur et l'accompagner à prendre soin de sa santé

ENSEMBLE DES POINTS/ASPECTS ABORDES EN ETAPE 4

ÉTAPE 4 : AMÉLIORER LA PERFORMANCE ET LES CONDITIONS DE TRAVAIL DE VOTRE ENTREPRISE

Prévenir les risques organisationnels dans votre entreprise

4 étapes clés et de nombreuses ressources pour vous aider !

Bien organiser votre activité et mieux prévenir vos risques professionnels : un atout pour votre santé, celle de vos salariés et de votre entreprise !

Le b.a.-ba du fonctionnement de l'entreprise

Le b.a.-ba de la santé et de la sécurité au travail

Aller plus loin en prévention

Étape 4
Améliorer la performance et les conditions de travail de votre entreprise

Assurer une bonne qualité de vie et des conditions de travail au sein de votre entreprise

- La démarche de qualité de vie et des conditions de travail (QVCT)
- D'autres actions pour développer le mieux-être de ses salariés

Étape 4

Les partenaires du projet espèrent que ce site vous apportera des réponses aux questions que vous vous posez !

N’hésitez pas à les contacter à partir des annuaires disponibles depuis le site !

MINISTÈRE DU TRAVAIL ET DE L’EMPLOI
Liberté
Égalité
Fraternité

Direction régionale de l'économie, de l'emploi du travail et des solidarités (DREETS)

Carsat Retraite & Santé au travail Sud-Est

msa santé famille retraite services

aract agence régionale pour l’amélioration des conditions de travail Provence-Alpes-Côte d’Azur

OPPBTP

présanse PRÉVENTION ET SANTÉ AU TRAVAIL PROVENCE-ALPES-CÔTE D’AZUR-CORSE

4e plan santé au travail

Matinale du Comité RPS QVCT des Alpes Maritimes

Vous trouverez la synthèse et les supports de présentation de cette Matinale sur le site

www.sante-securite-paca.org

Risques et prévention > Risques psychosociaux > Matinales RPS / QVCT > Historique des Matinales RPS / QVCT des Alpes Maritimes

Merci de votre participation

A bientôt lors de la **prochaine Matinale le 7 novembre 2025**