



# Comment l'organisation du travail peut-elle être à l'origine de la violence ?

Marc BENOIT Juin 2015

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



## ■ Plan

- Les statistiques (SUMER)
- L'analyse des accidents du travail « violence interne »
- Des causes fréquentes dans l'organisation du travail

## ■ Les salariés exposés à des comportements hostiles

- Les atteintes dégradantes (2,8%)
- Le déni de reconnaissance du travail (13,2%)
- Les comportements méprisants (15,4 %)

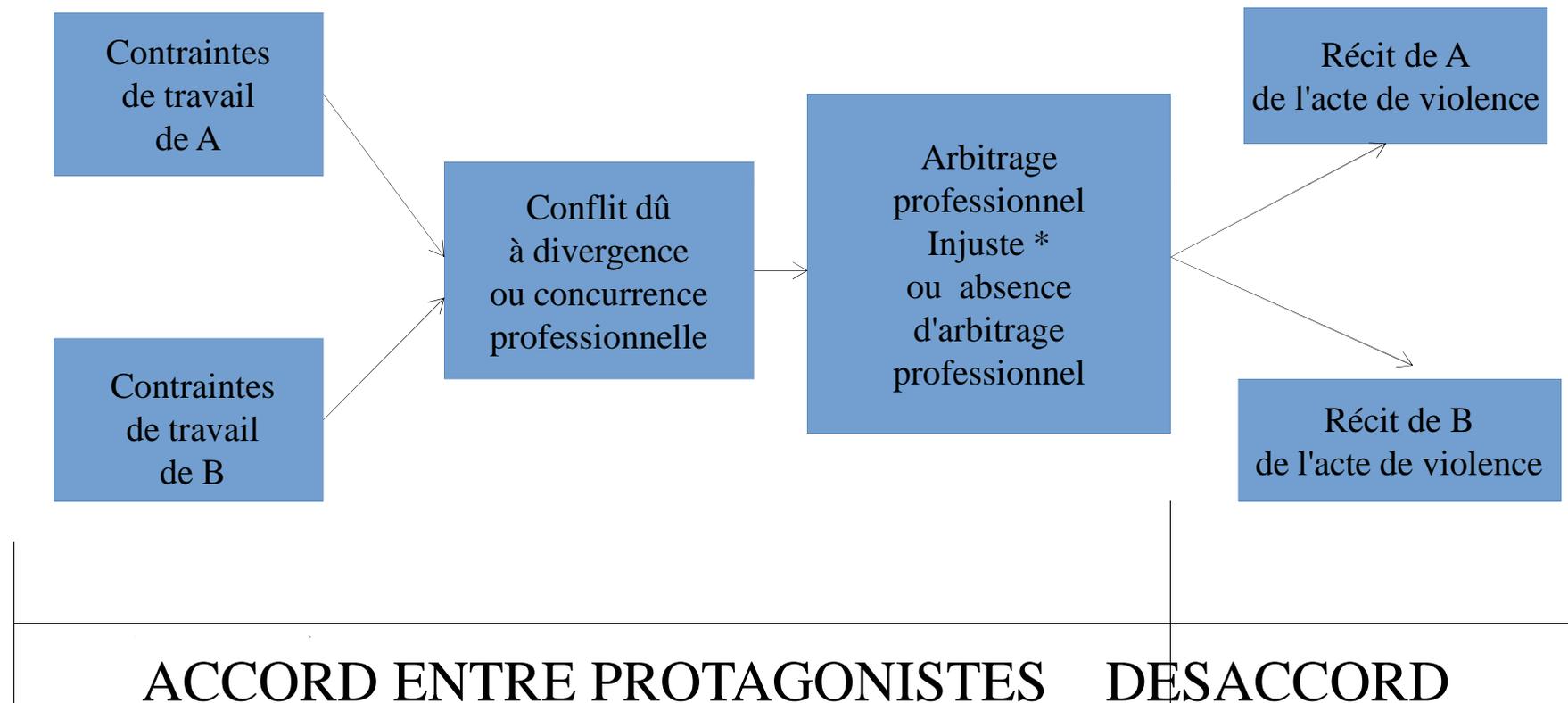
### ■ Subir des comportements hostiles est corrélé avec certaines dimensions de l'organisation du travail

- Les facteurs de stress chronique (KARASEK) :  
Exigence de la tâche, latitude décisionnelle, soutien social
- Manquer de moyens pour faire correctement son travail : inf
- Les horaires en équipe ( 2X8,3X8), les dépassements d'hor

### ■ L'acte de violence peut être analysé comme un accident du travail

- définir le désaccord, le conflit, la violence
- respecter des règles de protection de la parole, d'engagement à changer le travail
- permet d'agir dans le cadre réglementaire de l'analyse d'accident : mission d'analyse en cas d' AT MP MCP ( L4612-5), délégation d'enquête paritaire (R4612-2)

## ■ Un accord sur les causes, mais pas sur l'acte



## Les causes organisationnelles des accidents du travail « violence interne »

### ■ Des causes, non exhaustives, de divergence et de concurrence dans l'organisation du travail

- Des opérateurs qui doivent coopérer et qui se savent réellement évalués sur des bases contradictoires
- Des opérateurs qui n'ont pas la formation, l'information, l'expérience pour coopérer avec les autres opérateurs (SUMER)
- Des opérateurs qui ne savent pas qui d'entre eux doit réellement faire ou ne pas faire un travail (conflit de rôle)
- Des opérateurs qui ne savent pas comment doit être fait réellement le travail
- Des opérateurs dont les tâches sont réellement fortement dépendante sans moyen pour assurer la coopération

## Les causes organisationnelles des accidents du travail « violence interne »

### ■ Une cause d'évolution des conflits professionnels en violence : les difficultés d'arbitrage qui peuvent avoir différentes causes (non exhaustives)

- Les opérateurs ne demandent pas d'arbitrage parce que cela impliquerait de partager sur leurs activités et notamment sur l'impossibilité de respecter certaines règles et procédures,
- Il n'y pas d'acteur disponible en place d'arbitrer
- L'acteur en place d'arbitrer prend des risques pour son évaluation réelle en arbitrant, souvent parce qu'il est soumis à deux évaluations réelles contradictoires.
- Les règles ne sont pas définies, mais aussi elles ne sont pas hiérarchisées, et aucune d'entre elles n'est négociable en fonction de la situation

■ **Un facteur d'évolution des conflits professionnels en violence : l'isolement face à un arbitrage professionnel injuste ou l'absence d'arbitrage**

- réel, dû à la particularité de la situation de travail
- ressenti, parce que qu'il existe une concurrence organisée, ou des risques à partager sur son activité de travail en décalage avec le prescrit