

Prévenir la violence en entreprise : zoom sur le harcèlement et les incivilités



Gérer la violence en entreprise : un enjeu stratégique pour les employeurs

Dans un contexte où la prévention des risques psychosociaux (RPS) est de plus en plus reconnue comme un enjeu majeur de la santé au travail, vous êtes peut-être confrontés à une problématique délicate : comment gérer et prévenir la violence en entreprise ?

La violence au travail peut prendre plusieurs formes :

- harcèlement moral ou sexuel ;
- incivilités ;
- conflits ;
- agissements violents, qu'ils soient verbaux, physiques ou symboliques.

Ces comportements ont des répercussions importantes, non seulement sur les personnes concernées (stress, *burn-out*, démotivation), mais aussi sur l'entreprise elle-même : baisse de productivité, hausse de l'absentéisme, turnover accru et dégradation de l'image de marque.



Zoom sur le harcèlement

Qu'il soit le fait de l'employeur, de ses représentants, d'un ou plusieurs collègues (quel que soit leur niveau hiérarchique), le harcèlement se caractérise par la récurrence d'agissements hostiles, de comportements abusifs, de paroles humiliantes ayant pour objet ou effet d'entraîner la dégradation des conditions de travail d'un individu. Des faits pouvant affecter ses droits, sa dignité, sa santé mentale ou physique, compromettre sa carrière, etc. et qui sont condamnés par le Code du travail et le Code pénal !

Que faire pour identifier le problème et ainsi gérer la situation dans vos équipes ?

- **Formez-vous sur les risques psychosociaux et sensibilisez vos équipes.**
- **Favorisez une culture de co-vigilance et de communication ouverte :** libérez la parole sur la santé mentale des collaborateurs, encouragez vos équipiers à être attentifs à l'état physique, mental, la charge de travail des autres et aux relations interpersonnelles.
- **Observez les signaux manifestes et les dynamiques informelles :** un *turnover* fort, des conflits fréquents, des arrêts maladie répétés, une perte d'engagement, ou au contraire un sur-engagement.

Que faire en cas de signalement de harcèlement ?

- **Réagissez rapidement tout en restant factuel et objectif :** investiguez, collectez par écrit un maximum de faits concrets, vérifiables, précis auprès de la victime et d'éventuels témoins.
- **Structurez les échanges pour clarifier les faits.**
- **Accompagnez la victime et ajustez l'organisation pour éviter la répétition :** accompagnez-la pour la diriger vers une trajectoire de progression positive. Aidez-la à se projeter à moyen et long terme. Le sentiment d'être compétent, intégré et l'estime de soi sont souvent affectés : il est crucial d'aider la personne à se reconstruire.



Les mesures de prévention contre les incivilités

En tant qu'employeur ou chargé de prévention, vous pouvez amorcer une démarche de prévention en plusieurs étapes :

- **inciter** les collaborateurs à partager les incivilités dont ils font l'objet de la part des clients ;
- **cartographier** les incivilités (quel poste est concerné, dans quel contexte, comment cela se manifeste ?) ;
- **identifier** les facteurs et principales sources de problèmes ;
- **proposer** un plan d'action.

Selon la taille de l'entreprise et ses moyens, ce plan d'action peut se traduire par :

- **des mesures renforcées** en matière de sécurité du personnel (vidéosurveillance, personnel de sécurité) ;
- **des formations** aux incivilités pour savoir mieux réagir ;
- **une communication** accrue auprès du public reçu (campagnes d'affichage par exemple) ;
- **une réorganisation** des lieux d'accueil du public (salles d'attente, accueil) ;
- **une réorganisation** du travail.



CONTACTEZ NOS ÉQUIPES



IRP AUTO Solidarité-Prévention vous accompagne dans la prévention des incivilités grâce à :

- un kit d'affiches dédiées à la courtoisie pour votre zone d'accueil
- une intervention en entreprise d'une journée sur le thème « Gestion de soi face aux incivilités et à la violence », pour 5 à 10 participants.

solidariteprevention@irpauto.fr

 **N°Cristal 09 69 39 02 45**

APPEL NON SURTAXE

Nos conseillers sont à votre disposition du lundi au vendredi de 8 h 30 à 18 h 30, et le samedi de 8 h 30 à 13 h.