

## SOMMAIRE

Pages

**AVIS adopté par le Conseil économique et social au cours de sa séance du 24 novembre 1999 ..... I - 1**

|                                                                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>I - MIEUX CONNAÎTRE LES PHÉNOMÈNES DE VIOLENCES DANS L'ENTREPRISE .....</b>                                  | <b>5</b>  |
| A - LE CONSTAT ACTUEL : UN NOMBRE CROISSANT DE PROFESSIONNELS EXPOSÉS À DES AGRESSIONS DE NATURES DIVERSES..... | 5         |
| B - MIEUX OBSERVER LES PHÉNOMÈNES DE VIOLENCES.....                                                             | 6         |
| <b>II - APPLIQUER LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION ET DE TRAITEMENT DU RISQUE PROFESSIONNEL .....</b>       | <b>6</b>  |
| A - LA RECONNAISSANCE DE L'AGRESSION COMME UN ACCIDENT DU TRAVAIL.....                                          | 7         |
| 1. Un acte obligatoire : la déclaration d'accident du travail .....                                             | 7         |
| 2. La reconnaissance par la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) .....                                    | 10        |
| 3. La situation des salariés témoins .....                                                                      | 10        |
| B - LES AGRESSIONS SONT UN RISQUE PROFESSIONNEL QUI DOIT ÊTRE TRAITÉ COMME TEL .....                            | 10        |
| 1. Les principes généraux de la prévention des risques professionnels .....                                     | 10        |
| 2. Les dispositions légales applicables au risque d'agression.....                                              | 11        |
| 3. Le rôle du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail .....                                  | 12        |
| 4. La médecine du travail .....                                                                                 | 13        |
| 5. Le rôle des organismes de sécurité sociale .....                                                             | 13        |
| 6. Des aspects particuliers aux fonctions publiques .....                                                       | 14        |
| <b>III - PRENDRE EN COMPTE LES ATTEINTES PERSONNELLES RÉSULTANT DES ÉVÉNEMENTS VIOLENTS .....</b>               | <b>16</b> |
| A - UNE PRISE DE CONSCIENCE RÉCENTE DE LA GRAVITÉ DES RÉPERCUSSIONS PSYCHIQUES DE CES VIOLENCES.....            | 16        |
| B - ASSURER LA PRISE EN CHARGE PSYCHOLOGIQUE.....                                                               | 17        |
| C - INTERVENTION DE L'UNITÉ MÉDICO-LÉGALE .....                                                                 | 18        |
| D - LA PLACE DU MÉDECIN DU TRAVAIL .....                                                                        | 19        |

|                                                                                                                                                                  |               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| E - AMÉLIORER L'ACCUEIL DES VICTIMES AU LONG DE LA PROCÉDURE .....                                                                                               | 19            |
| <b>IV - FACE AUX SITUATIONS VIOLENTES ET AU SENTIMENT D'INSÉCURITÉ, ENCOURAGER ET CONFORTER LES RÉPONSES COLLECTIVES .....</b>                                   | <b>21</b>     |
| A - FAVORISER L'EXPRESSION COLLECTIVE DES SALARIÉS ET DÉVELOPPER LE SOUTIEN AUX VICTIMES .....                                                                   | 21            |
| 1. Passer du « non-dit » à la solidarité .....                                                                                                                   | 21            |
| 2. L'impulsion nécessaire des médecins du travail et des structures de prévention extérieures dans la prise en charge collective du problème des violences ..... | 22            |
| 3. Prévention du risque d'agression et organisation du travail .....                                                                                             | 23            |
| B - DE NÉCESSAIRES PARTENARIATS .....                                                                                                                            | 24            |
| <b>CONCLUSION .....</b>                                                                                                                                          | <b>27</b>     |
| <b>ANNEXE A L'AVIS .....</b>                                                                                                                                     | <b>29</b>     |
| <b>SCRUTIN .....</b>                                                                                                                                             | <b>29</b>     |
| <b>DÉCLARATIONS DES GROUPES .....</b>                                                                                                                            | <b>31</b>     |
| <b>RAPPORT présenté au nom de la section du travail par M. Michel Debout, rapporteur .....</b>                                                                   | <b>II - 1</b> |
| <b>INTRODUCTION .....</b>                                                                                                                                        | <b>5</b>      |
| <b>PRÉAMBULE : ESQUISSE D'UNE ÉVOLUTION GÉNÉRALE DES VIOLENCES .....</b>                                                                                         | <b>9</b>      |
| <b>I - LA CONNAISSANCE STATISTIQUE DU PHÉNOMÈNE .....</b>                                                                                                        | <b>9</b>      |
| A - LA RÉCENTE MONTÉE DES VIOLENCES .....                                                                                                                        | 9             |
| B - LES VICTIMES .....                                                                                                                                           | 12            |
| <b>II - ANALYSES ET EXPLICATIONS .....</b>                                                                                                                       | <b>13</b>     |
| A - L'EFFACEMENT DES RELATIONS DE PROXIMITÉ .....                                                                                                                | 14            |
| B - L'ÉTAT COMME SEUL RECOURS .....                                                                                                                              | 14            |
| C - UNE SOCIÉTÉ PLUS MOBILE .....                                                                                                                                | 14            |
| D - CHÔMAGE MASCULIN ET VIOLENCES .....                                                                                                                          | 15            |
| <b>Première partie : Les répercussions des violences sur les personnes .....</b>                                                                                 | <b>19</b>     |
| <b>CHAPITRE I - UNE APPROCHE MÉDICO-PSYCHOLOGIQUE DES SITUATIONS VIOLENTES ET LEURS CONSÉQUENCES .....</b>                                                       | <b>21</b>     |
| <b>I - TYPOLOGIE DES ACTES VIOLENTS : DE L'INCIVILITÉ AU CRIME .....</b>                                                                                         | <b>21</b>     |

|                                                                                                   |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| A - UNE APPROCHE JURIDIQUE ET PÉNALE.....                                                         | 22        |
| 1. Le niveau contraventionnel : l'incapacité totale de travail de<br>zéro à huit jours.....       | 22        |
| 2. Le niveau correctionnel : l'incapacité totale de travail de huit<br>jours .....                | 22        |
| 3. Le niveau criminel.....                                                                        | 23        |
| 4. Peines complémentaires et circonstances aggravantes .....                                      | 23        |
| B - UNE APPROCHE SOCIOLOGIQUE OU DE TERRAIN.....                                                  | 24        |
| <b>II - LES ATTEINTES CORPORELLES ET LES<br/>      TRAUMATISMES PSYCHOLOGIQUES .....</b>          | <b>27</b> |
| A - LES ATTEINTES PHYSIQUES .....                                                                 | 27        |
| B - LES ATTEINTES PSYCHOLOGIQUES.....                                                             | 28        |
| 1. Les types de violence.....                                                                     | 28        |
| 2. Le vécu traumatique .....                                                                      | 29        |
| 3. Les réactions psychologiques .....                                                             | 29        |
| 4. La névrose post-traumatique .....                                                              | 31        |
| <b>CHAPITRE II - ACCOMPAGNEMENT DES VICTIMES .....</b>                                            | <b>39</b> |
| <b>I - LA PRISE EN CHARGE MÉDICO-PSYCHOLOGIQUE.....</b>                                           | <b>40</b> |
| A - LA PRISE EN CHARGE PHYSIQUE .....                                                             | 40        |
| B - LA CONSTATATION.....                                                                          | 41        |
| 1. L'appréciation de la durée d'ITT.....                                                          | 41        |
| 2. La place des services de médecine légale .....                                                 | 42        |
| C - LA PRISE EN CHARGE PSYCHOLOGIQUE.....                                                         | 44        |
| 1. La mise en place des cellules d'urgence médico-psychologique....                               | 44        |
| 2. Les trois temps de la prise en charge psychologique .....                                      | 46        |
| D - LE RÔLE DES ASSOCIATIONS .....                                                                | 46        |
| <b>II - LA PRISE EN CHARGE JUDICIAIRE.....</b>                                                    | <b>48</b> |
| A - INTERVENTION DE LA POLICE .....                                                               | 48        |
| 1. La police n'est pas intervenue sur les lieux de l'agression .....                              | 48        |
| 2. Les policiers sont intervenus sur les lieux des agressions .....                               | 49        |
| 3. Les procédures d'identification de l'auteur .....                                              | 49        |
| B - L'ACTION JUDICIAIRE PROPREMENT DITE.....                                                      | 49        |
| 1. La poursuite de l'auteur .....                                                                 | 50        |
| 2. Le vécu de la victime.....                                                                     | 51        |
| <b>III - LA PRISE EN CHARGE MÉDICO-SOCIALE : VIOLENCES<br/>      ET ACCIDENT DU TRAVAIL .....</b> | <b>53</b> |
| A - LA DÉCLARATION DE L'ACCIDENT DU TRAVAIL ET SES<br>CONSÉQUENCES .....                          | 53        |
| 1. La définition de l'accident du travail.....                                                    | 53        |
| 2. La déclaration de l'accident du travail.....                                                   | 54        |

|                                                                                                                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3. Les conséquences attachées à cette déclaration.....                                                                                                               | 54        |
| <b>B - LES DIFFICULTÉS D'APPLICATION .....</b>                                                                                                                       | <b>57</b> |
| 1. Action violente et lésion de l'organisme humain .....                                                                                                             | 57        |
| 2. Troubles invisibles et manifestations tardives .....                                                                                                              | 57        |
| 3. Traumatismes psychologiques.....                                                                                                                                  | 57        |
| 4. L'absence de déclaration .....                                                                                                                                    | 58        |
| 5. Une déclaration nécessaire mais parfois... insuffisante .....                                                                                                     | 58        |
| 6. Le problème des états pathologiques préexistants .....                                                                                                            | 59        |
| 7. La situation des employés des banques .....                                                                                                                       | 60        |
| <b>C - LA SITUATION DES FONCTIONNAIRES .....</b>                                                                                                                     | <b>61</b> |
| <b>IV - LES DÉDOMMAGEMENTS CIVILS .....</b>                                                                                                                          | <b>62</b> |
| <b>A - L'INDEMNISATION COMPLÉMENTAIRE À<br/>L'INDEMNISATION FORFAITAIRE DES ACCIDENTS DU<br/>TRAVAIL .....</b>                                                       | <b>62</b> |
| <b>B - INSTANCE PÉNALE ET INSTANCE CIVILE .....</b>                                                                                                                  | <b>63</b> |
| 1. La constitution de partie civile .....                                                                                                                            | 63        |
| 2. Les difficultés et les limites .....                                                                                                                              | 64        |
| <b>Deuxième partie : Les répercussions des violences<br/>sur l'entreprise ou l'administration.....</b>                                                               | <b>67</b> |
| <b>CHAPITRE I - ÉTAT DES LIEUX.....</b>                                                                                                                              | <b>69</b> |
| <b>I - LES SECTEURS D'ACTIVITÉS CONCERNÉS, LEURS<br/>RISQUES SPÉCIFIQUES.....</b>                                                                                    | <b>69</b> |
| <b>A - LES ENTREPRISES DE TRANSPORT PUBLIC : RATP,<br/>TRANSPORTS PUBLICS URBAINS, SNCF.....</b>                                                                     | <b>72</b> |
| 1. Un problème de grande ampleur à la RATP.....                                                                                                                      | 72        |
| 2. Les autres entreprises de transport public urbain.....                                                                                                            | 76        |
| 3. Une évolution préoccupante à la SNCF.....                                                                                                                         | 78        |
| <b>B - D'AUTRES SERVICES PUBLICS : L'ÉDUCATION<br/>NATIONALE, LE SECTEUR SANITAIRE ET SOCIAL,<br/>L'ANPE, LES SERVICES DES COLLECTIVITÉS<br/>TERRITORIALES .....</b> | <b>81</b> |
| 1. La situation générale dans la Fonction publique de l'Etat.....                                                                                                    | 81        |
| 2. La montée de la violence scolaire : un phénomène encore mal<br>cerné.....                                                                                         | 83        |
| 3. Les hôpitaux : des tensions avec les malades et leurs familles<br>aux agressions extérieures.....                                                                 | 86        |
| 4. Les travailleurs sociaux face aux difficultés croissantes de leur<br>public .....                                                                                 | 88        |
| 5. L'Agence nationale pour l'emploi : des agressions parfois<br>brutales contre le service de l'emploi.....                                                          | 89        |
| 6. Une collectivité territoriale : l'exemple de la ville de Paris.....                                                                                               | 90        |

|                                                                                                                |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| C - LES BANQUES ET LA POSTE FACE À LA VIOLENCE CRIMINELLE .....                                                | 91         |
| D - DES SERVICES MARCHANDS : LES COMMERCEs, LES RECEVEURS D'AUTOROUTE .....                                    | 94         |
| 1. Le commerce : les petits commerçants restent plus vulnérables ....                                          | 94         |
| 2. Les receveurs d'autoroute : l'importance d'agressions légères et répétitives.....                           | 94         |
| <b>II - LA DÉGRADATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL ET LA DÉTÉRIORATION DES RELATIONS DANS L'ENTREPRISE .....</b> | <b>96</b>  |
| <b>III - LES CONSÉQUENCES ÉCONOMIQUES ET FINANCIÈRES .....</b>                                                 | <b>99</b>  |
| <b>CHAPITRE II - DES RÉPONSES POSSIBLES .....</b>                                                              | <b>103</b> |
| <b>I - L'ENTREPRISE S'ORGANISE POUR ÉVITER L'APPARITION DE SITUATIONS CONFLICTUELLES .....</b>                 | <b>106</b> |
| A - UNE PRÉPARATION À LA PRÉVENTION ET À LA GESTION DES CONFLITS POUR LES AGENTS EXPOSÉS .....                 | 107        |
| B - LA RÉFLEXION SUR LES RÈGLES ET LES PROCÉDURES DE L'ENTREPRISE .....                                        | 109        |
| <b>II - L'ENTREPRISE S'ORGANISE POUR SÉCURISER SON ENVIRONNEMENT.....</b>                                      | <b>110</b> |
| A - DISSUASION, RÉPRESSION ET PROTECTION MATÉRIELLE .....                                                      | 110        |
| B - DES MESURES POUR FAVORISER L'INTÉGRATION DE L'ENTREPRISE OU DU SERVICE PUBLIC À SON ENVIRONNEMENT .....    | 113        |
| 1. « Réhumaniser » le domaine de l'entreprise.....                                                             | 113        |
| 2. Agir sur l'environnement immédiat.....                                                                      | 115        |
| <b>III - L'ENTREPRISE S'ORGANISE POUR AIDER LES VICTIMES.....</b>                                              | <b>117</b> |
| A - DES DISPOSITIFS SPÉCIFIQUES DE SUIVI PSYCHOLOGIQUE ET D'ASSISTANCE JUDICIAIRE.....                         | 117        |
| 1. Le suivi psychologique.....                                                                                 | 117        |
| 2. L'action judiciaire et son accompagnement .....                                                             | 123        |
| B - ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET PROFESSIONNEL POST-AGRESSION .....                                                | 125        |
| 1. La formation.....                                                                                           | 127        |
| 2. Le protocole d'intervention .....                                                                           | 127        |
| <b>CONCLUSION.....</b>                                                                                         | <b>131</b> |
| <b>ANNEXE.....</b>                                                                                             | <b>133</b> |

|                                                                    |            |
|--------------------------------------------------------------------|------------|
| Annexe 1 : Liste des personnalités rencontrées ou consultées ..... | 135        |
| <b>LISTE DES RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....</b>                  | <b>140</b> |
| <b>TABLE DES SIGLES .....</b>                                      | <b>144</b> |
| <b>LISTE DES ILLUSTRATIONS.....</b>                                | <b>146</b> |

## **AVIS**

**adopté par le Conseil économique et social  
au cours de sa séance du 24 novembre 1999**

Le Bureau du Conseil économique et social a confié le 5 octobre 1999, à la section du travail, la préparation d'un avis et d'un rapport intitulé « *Travail, violences et environnement* »<sup>1</sup>. La section a désigné M. Michel Debout, comme rapporteur.

\*  
\*                      \*

Séismes, viols, hold-up, rackets, suicides... La violence s'affiche sur nos écrans, dans la rue, dans nos têtes, et remplit notre quotidien.

C'est pourquoi elle se transforme insidieusement en un sentiment d'insécurité susceptible de provoquer des réactions de rejet et parfois de violence en retour.

Il existe une spirale de la violence dans laquelle certains se laissent aspirer et qui les rend en quelque sorte violents... par prévention de la violence.

Pour d'autres, ce sera la banalisation, la non-intervention : cette autre spirale aussi dangereuse du laisser-faire dans lequel la victime a le sentiment d'être abandonnée de tous, du fait de l'individualisme qui amène à l'oubli des valeurs collectives sans lesquelles aucune vie en société ne peut être fondée.

Il ne faut retenir comme violence que les agressions qui « s'adressent indéniablement à un être humain » et utiliser les termes de « destruction » ou de « dégradation » lorsque ce sont les biens qui sont visés.

Il y a donc pour tout acte violent, une victime.

Cependant, d'autres formes d'agressions que celles portant directement sur la personne physique, peuvent avoir des répercussions émotionnelles et psychiques tout aussi douloureuses que la violence définie strictement. L'intrusion dans l'univers domestique et professionnel, la destruction de biens matériels, les insultes - notamment lorsqu'elles se répètent -, les humiliations peuvent, dans certaines circonstances, être ressenties comme autant d'atteintes à la dignité voire à l'intégrité psychologique de la personne et, sur un registre plus collectif, contribuer largement à entretenir le sentiment d'insécurité.

Toute politique de prévention suppose d'abord une action sur les auteurs et les causes qui conduisent à leurs actes et donc un repérage, une connaissance de celles-ci. Beaucoup d'études mettent l'accent sur les facteurs économiques, psycho-sociaux et d'intégration, concernant les auteurs, contrevenants, délinquants ou criminels. Ils débouchent sur des recommandations de politique sociale et pénale préventive et répressive à mettre en œuvre. Il revient évidemment aux pouvoirs publics, justice et police d'abord, mais aussi du champ éducatif et sanitaire, à développer ces orientations : ce sont eux qui restent les premiers comptables de la sécurité.

Mais centrer nos réflexions exclusivement sur les auteurs contribue en quelque sorte, à effacer la place des victimes.

---

<sup>1</sup> L'ensemble du projet d'avis a été adopté par 156 voix et 36 abstentions.



Ce n'est qu'au début des années 1980, - à la suite de Robert Badinter - que les politiques pénales successives se sont intéressées aux victimes.

On a ainsi pris conscience qu'au-delà de la nécessaire sanction des délinquants, la société ne pouvait oublier l'obligation qui est la sienne, de reconnaître la victime, puis de la soutenir et enfin de la dédommager.

Toutes les victimes doivent bénéficier des mêmes dispositifs de soutien et de prise en charge, qu'elles soient victimes de violences conjugales, familiales, de voisinage, de rue qui restent en fait largement les plus fréquentes ou qu'elles soient personnes agressées sur les lieux et au cours de leur travail.

Cette violence au travail pose des problèmes spécifiques et nécessite des réponses appropriées.

De nouvelles expressions de violences ont même pu être repérées, soumettant les salariés dans leur activité professionnelle à des traumatismes psychologiques répétés, sous forme de menaces, d'insultes, parfois d'humiliations, pour lesquels le concept « d'incivilité » a été retenu par certains sociologues.

Certes, les salariés et les autres professionnels sont exposés à d'autres violences : les conditions de travail, la pression sur chacun (liée, entre autre cause, au chômage et à l'objectif de compétitivité des entreprises), peuvent contribuer à un climat de tension interne et à un durcissement des relations entre les salariés et leur hiérarchie.

On ne peut donc pas séparer de façon trop absolue les violences internes liées aux relations de travail, des violences liées aux agissements extérieurs à l'entreprise, les unes et les autres participant au sentiment d'insécurité (la peur du licenciement et de la précarité est une des causes permanentes du vécu d'insécurité) et de stress qui semble se développer.

Mais s'il y a interaction entre les deux, nous ne pouvons pas, pour autant, les confondre l'une avec l'autre, chacune nécessite une approche spécifique et des réponses adéquates.

Dans cet avis, le Conseil économique et social n'aborde que les situations de violences au travail liées à son environnement, à l'exclusion des situations de violences internes à l'entreprise : le Conseil économique et social n'ignore pas en cela l'importance de ce phénomène qui méritera une étude particulière.

Le choix volontairement limité du thème de cet avis, celui des salariés victimes - les problèmes propres aux professions libérales, aux artisans et aux commerçants, eux aussi très exposés aux violences, n'étant que succinctement évoqués - est d'abord lié à la spécificité de leur situation ; lorsqu'un salarié subit une agression venue de l'extérieur, il y a en fait deux victimes :

- la première, le salarié lui-même et son entourage personnel et familial ;
- la seconde, la communauté de travail que représente l'entreprise.

Le salarié pourra développer des sentiments contradictoires, ambivalents, mêlant révolte et culpabilité, questionnant sur le sens de son métier et sa capacité à l'assumer. L'entreprise, de son côté, peut être tentée par deux voies qui sont également des impasses : le refus de reconnaître les violences de manière à tenter

de préserver son « image » positive ou le développement d'un comportement « excessivement sécuritaire » pouvant aller jusqu'à désertier, après d'autres, un terrain devenu trop périlleux.

Aujourd'hui, d'autres solutions se font jour : elles portent d'une part, sur la nécessité d'apporter un soutien aux salariés, d'autre part, sur l'affirmation par les entreprises et les services de leurs capacités à faire face à ces agressions dans le cadre d'une politique globale et d'un partenariat, avec notamment les pouvoirs publics, et tenant compte de leurs obligations légales et collectives.

C'est dans cette double direction que le Conseil économique et social entend faire ses propositions.

## **I - MIEUX CONNAÎTRE LES PHÉNOMÈNES DE VIOLENCES DANS L'ENTREPRISE**

### **A - LE CONSTAT ACTUEL : UN NOMBRE CROISSANT DE PROFESSIONNELS EXPOSÉS À DES AGRESSIONS DE NATURES DIVERSES**

Les violences externes exercées à l'encontre de personnes en situation de travail sont essentiellement de deux types : celles qui sont associées à la prédation et qui touchent un nombre de professions relativement restreint et les autres dont les motifs sont plus variés et aussi moins clairs.

Certains commerces et les banques sont, depuis longtemps et principalement, exposés à une violence de prédation. C'est pourquoi dans la profession bancaire notamment, la réflexion sur ce thème est déjà ancienne et les statistiques connues.

D'autres travailleurs sont en bute à l'agressivité de leur clientèle et de leur public (violences physiques, menaces, insultes). Un très large éventail de professions est concerné par cette violence du public : l'accueil dans les services sociaux, les agents des transports publics, les gardiens d'immeubles, les enseignants, le personnel hospitalier, les commerçants, les artisans, les receveurs d'autoroute, les salariés des services municipaux (éboueurs, gardiens des parcs et jardins...) etc.

La violence peut être aussi dirigée, non sur des personnes mais sur des biens matériels. Mais à travers ces actes de destruction ou de dégradation, ce sont encore des personnes qui se sentent attaquées dans leur travail et leur identité professionnelle. C'est le cas des gardiens d'immeuble, des personnels municipaux plus souvent confrontés à des actes de vandalisme qu'à des violences physiques. Le travail de ces personnes n'est pas respecté. Leur utilité sociale se trouve ainsi remise en cause ; elles ressentent généralement un fort sentiment d'impuissance et d'humiliation face à ces salissures et ces détériorations intentionnelles.

Cette insécurité diffuse qui rassemble des passages à l'acte violent et des agressions gratuites et d'autres comportements inciviques serait en progression.

## B - MIEUX OBSERVER LES PHÉNOMÈNES DE VIOLENCES

C'est pourquoi le Conseil économique et social préconise une meilleure connaissance de ces phénomènes et une meilleure appréciation de leur évolution récente.

- Ainsi, le Conseil national d'aide aux victimes récemment créé pourrait réaliser un état des lieux des phénomènes de violences au travail liés à l'environnement pour l'ensemble des entreprises, des secteurs d'activité, par branche, par métiers, par âge et par sexe dans leurs aspects spécifiques, y compris les professionnels isolés (artisans, commerçants, professions libérales, chauffeurs de taxi...).

Il serait souhaitable que le ministère du travail soit représenté es qualité au sein de ce Conseil et aux côtés des autres représentants des différents ministères concernés.

- Les agressions et leurs répétitions font le lit du sentiment d'insécurité. Il paraît utile au Conseil économique et social que puisse être mesurée l'évolution du sentiment d'insécurité tel qu'il peut être perçu à un moment donné, au travers d'enquêtes d'opinion, puis à évaluer sur le temps les effets des différentes politiques de prévention menées.
- Les études internationales doivent être poursuivies et rendues fiables, notamment celles réalisées par le Bureau international du travail (BIT). En effet, certains éléments qualitatifs des études effectuées paraissent pertinents (notamment dans l'identification des différents groupes professionnels exposés), les approches quantitatives restent, elles, sujettes à caution en raison du mode de recueil des données. De ce fait, nous ne disposons, pour l'instant, d'aucun instrument de mesure permettant de faire des comparaisons étayées de pays à pays.

## II - APPLIQUER LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE PRÉVENTION ET DE TRAITEMENT DU RISQUE PROFESSIONNEL

Naguère apanage des services publics ou des entreprises privées à caractère financier (comme par exemple, les établissements bancaires ou postaux), les agressions de salariés en situation de travail constituent dans leur développement et leurs modalités actuels un phénomène particulièrement préoccupant.

Les victimes bien sûr, au premier chef, mais aussi les entreprises publiques, privées et les administrations ainsi que leurs salariés sont désormais confrontés aux graves conséquences de son développement et de son ampleur actuelle.

Les salariés sont, légitimement, amenés à demander réparation pour les atteintes physiques et ou psychologiques qu'ils ont subies ainsi que pour les conséquences pécuniaires qu'ils ont pu supporter.

De leur côté, les employeurs en leur qualité de chef d'entreprise peuvent voir leur responsabilité civile et pénale mise en cause en raison d'un événement survenu, sur les lieux de travail de façon imprévisible et extérieure.

Il convient de rechercher, dans le cadre juridique existant, des réponses adaptées aux différentes situations rencontrées respectant les droits des salariés

et préservant les intérêts de l'entreprise et d'examiner les éventuelles modifications à apporter.

#### A - LA RECONNAISSANCE DE L'AGRESSION COMME UN ACCIDENT DU TRAVAIL

Dès lors que l'agression s'est produite dans des circonstances de lieu et de temps correspondant à l'activité professionnelle du salarié et que la cause n'y est pas étrangère, il est indispensable de se référer au cadre juridique existant.

En effet, aux termes de l'article L. 411-1 du code de la sécurité sociale, *« est considéré comme accident du travail, quelle qu'en soit la cause, l'accident survenu par le fait ou à l'occasion du travail à toute personne salariée ou travaillant, à quelque titre ou en quelque lieu que ce soit, pour un ou plusieurs employeurs ou chefs d'entreprise »*.

Compte tenu de cette rédaction, le Conseil économique et social estime que l'agression subie par un salarié par le fait ou à l'occasion de son activité professionnelle doit être considérée comme un accident du travail.

L'article du code de la sécurité sociale institue, au profit de la victime, une présomption d'imputabilité qui doit être respectée.

De ce principe général découle, dès lors de façon naturelle, l'application des dispositions législatives et réglementaires notamment du code de la sécurité sociale et du code du travail.

#### **1. Un acte obligatoire : la déclaration d'accident du travail**

La principale conséquence de l'application du principe de considérer une agression comme accident du travail est la déclaration d'accident du travail.

Cette déclaration est, en pratique, double :

- déclaration par la victime à l'employeur, dans un délai qui est, aux termes des articles L. 441-1 et R. 441-2 du code de la sécurité sociale, de vingt-quatre heures, sauf cas de force majeure, d'impossibilité absolue ou de motifs légitimes ;
- déclaration par l'employeur à la Caisse primaire de l'assurance maladie, dans un délai de quarante-huit heures à partir du moment où il en a été informé (articles L. 441-2 et R. 441-3 du code de la sécurité sociale).

Le Conseil économique et social demande à ce que les agressions extérieures fassent l'objet d'une identification particulière dans la déclaration d'accident du travail permettant un traitement spécifique y compris au plan statistique.

La déclaration est donc obligatoire tant pour le salarié victime d'une agression que pour l'employeur. Aucun élément n'autorise les personnes concernées de s'affranchir de l'application de ces dispositions, notamment lorsqu'une agression a provoqué des atteintes physiques et/ou psychologiques et a nécessité l'intervention de soins médicaux immédiats.

Dans un certain nombre de cas, le salarié peut, après l'agression, souhaiter le maintien (ou être maintenu) à son poste de travail sans avoir eu recours à une

quelconque aide extérieure dans la mesure où il ne présente pas de lésions physique ou psychologique immédiatement apparentes.

En l'état actuel des connaissances médicales, il existe un risque avéré que de tels actes violents soient à l'origine ou puissent provoquer, à terme différé, des troubles psychologiques. Il serait particulièrement injustifié et injuste qu'une absence de déclaration d'accident du travail puisse alors priver le salarié-victime de la reconnaissance de ses droits.

C'est pourquoi le Conseil économique et social demande que soit ouvert, dans toute entreprise, un registre de déclaration des agressions n'ayant pas entraîné des soins médicaux immédiats ni d'arrêt de travail. Ce registre ouvert dans toutes les entreprises quelle qu'en soit la taille, permettrait ainsi de prendre acte de l'existence d'une agression susceptible de faire, ultérieurement, l'objet de soins médicaux justifiant une déclaration d'accident du travail.

Il convient de préciser qu'une telle disposition similaire est, d'ores et déjà, prévue par l'article L. 441-4 du code de la sécurité sociale. Elle est toutefois limitée à certaines entreprises soumises à des conditions liées, de fait, à sa taille.

Le Conseil économique et social considère qu'il est possible à partir de cet exemple de rechercher une procédure simple, efficace et généralisable. Il insiste sur la nécessité d'informer les salariés de l'intérêt de ce registre.

La tenue de ce registre faciliterait, à tous les niveaux (régional et national) la tenue de statistiques permettant ainsi d'appréhender véritablement l'importance du phénomène de la violence dans les entreprises.

#### *a) Préserver les droits du salarié*

Les conséquences de la déclaration d'accident du travail sont, pour le salarié, particulièrement importantes en matière d'indemnisation, de réparation ultérieure et, d'une façon générale de protection sociale.

C'est à partir de cette déclaration qu'un salarié accidenté du travail pourra prétendre au versement d'indemnités journalières de la sécurité sociale, à la prise en charge directe par la CPAM de prestations en nature, à l'indemnisation de l'incapacité permanente, au maintien du contrat de travail...

Il peut exister également au sein de l'entreprise d'autres dispositifs de protection sociale (versement d'indemnités pour compenser la perte de salaire...) qui ne peuvent recevoir application qu'en cas de déclaration formelle d'accident du travail.

En cas de rechute ou de manifestations tardives d'atteintes physiques ou psychologiques, l'existence ou l'enregistrement de la déclaration de l'accident est de nature à faciliter l'application des dispositions précitées.

#### *b) Préserver les droits de l'entreprise*

En effectuant de façon automatique une déclaration d'accident du travail, l'entreprise concernée fait face aux obligations qui lui incombent et facilite le traitement du dossier en cas d'apparition tardive d'atteintes psychologiques chez le salarié. Mais elle se met aussi en état de faire valoir ses droits préservant les intérêts de l'entreprise.

Au plan strictement financier, l'entreprise peut se trouver, directement et de plusieurs façons, pénalisée par l'agression survenue au salarié et notamment par le maintien de la rémunération et l'éventuelle augmentation de la cotisation d'accident du travail.

L'accord national interprofessionnel sur la mensualisation du 10 décembre 1977, des conventions collectives, des accords d'entreprises voire des contrats individuels de travail prévoit, sous certaines conditions, le maintien de la rémunération et d'autres avantages financiers au salarié victime d'un accident du travail. Les conséquences financières d'une agression peuvent, en matière de rémunérations augmentées des charges sociales, présenter un coût non négligeable pour l'entreprise.

Par ailleurs, la cotisation d'accident du travail, à la charge exclusive de l'employeur, est déterminée au moyen de modes de tarification particulièrement complexe qui fait intervenir le coût du risque : le montant des prestations versées aux accidentés du travail a une incidence sur la cotisation. La prise en compte automatique des conséquences financières des déclarations d'accident du travail des salariés victimes d'agression peut aboutir à un alourdissement de la cotisation de l'employeur.

Considérant que, dans le cas d'agression d'un salarié, la cause de l'accident du travail est extérieure à l'entreprise, le Conseil économique et social estime injustifié de faire supporter à l'entreprise la charge financière des conséquences de cet acte.

La notion de tiers responsable [de l'accident] extérieur à l'entreprise existe déjà, dans le code de la sécurité sociale en matière d'accident du travail d'un salarié. C'est sur la base de cette notion :

- que la victime pourra demander réparation complémentaire pour le préjudice non indemnisé par la sécurité sociale ;
- et que la CPAM pourra elle, réclamer le remboursement des prestations mises à sa charge.

De son côté, l'employeur pourra lui aussi, sur la base de la responsabilité fondée sur les règles de droit commun (article 1382 du code civil) agir directement contre ce tiers pour obtenir le remboursement des rémunérations versées en vertu de dispositions législatives ou conventionnelles augmentées, selon la jurisprudence, des charges sociales.

Les dispositions législatives en vigueur prévoient, en cas d'infractions pénales (par exemple, infractions au code de la route ayant entraîné un accident de trajet), que la communication des pièces de procédure est faite à la victime, à la caisse primaire d'assurance maladie et à l'employeur. Ce dernier a donc toute latitude pour intervenir devant la justice pénale.

Le Conseil économique et social souhaite que ces dispositions soient explicitement adaptées pour être appliquées à l'ensemble des cas d'agressions.

Il considère que d'autres adaptations doivent aussi être effectuées pour éviter une augmentation de la cotisation au titre des accidents du travail à l'instar de ce qui existe déjà en matière d'accident de trajet mais dont les effets trop limités ne peuvent être transposés en l'état.

## **2. La reconnaissance par la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM)**

Le code de la sécurité sociale établit au profit du salarié une présomption d'imputabilité qui facilite la reconnaissance du caractère professionnel de l'accident. La déclaration faite est un élément de procédure obligatoire qui n'entraîne pas automatiquement cette reconnaissance.

La Caisse primaire d'assurance maladie dispose, en effet, selon l'article R. 441-10 du code de la sécurité sociale, d'un délai de trente jours pour se prononcer sur le caractère professionnel de l'accident du travail. La Caisse peut aussi faire procéder à des enquêtes légales ou administratives.

Si d'une façon générale, il semble difficile de contester la présomption d'imputabilité lorsque l'agression est survenue sur les lieux et durant le temps de travail et, en général, devant témoins, il n'en reste pas moins que la CPAM dispose des moyens juridiques qui aboutissent à différer la reconnaissance officielle d'accident du travail.

De ce fait, lorsque les atteintes psychologiques se manifestent dans un délai plus ou moins long après la date de l'agression, la reconnaissance ne peut intervenir rapidement.

Sans nier le fait que l'appréciation des traumatismes psychologiques à effet différé puisse être rendue difficile en raison des situations voire dispositions individuelles, le Conseil économique et social tient à souligner que le fondement de causalité qui se trouve dans l'exercice de l'activité professionnelle du salarié ne peut être contesté. Dans ces conditions, il considère que le bénéfice de la présomption d'imputabilité doit s'appliquer immédiatement dans tous ses effets.

## **3. La situation des salariés témoins**

Le Conseil économique et social constate que non seulement le salarié agressé peut développer des atteintes psychologiques mais aussi les autres salariés simplement témoins de la situation violente. Tel est le cas, par exemple, d'un accident du travail mortel traumatisant, d'un suicide, voire d'un attentat sur les lieux de travail.

Le Conseil économique et social suggère que soit examinée la prise en charge au titre des accidents du travail de ces salariés et par voie de conséquence que le registre des déclarations d'agressions précité soit ouvert aux salariés témoins.

### **B - LES AGRESSIONS SONT UN RISQUE PROFESSIONNEL QUI DOIT ÊTRE TRAITÉ COMME TEL**

Considérée comme un accident du travail, l'agression d'un travailleur en situation de travail constitue ainsi, un risque professionnel qui doit être prévenu dans l'entreprise à partir de règles et de dispositifs existant.

## **1. Les principes généraux de la prévention des risques professionnels**

Le chef d'entreprise se place au premier rang des acteurs de la prévention dans l'entreprise en vertu des nombreuses obligations légales qui lui incombent. Il doit prendre en considération le risque d'agressions dans la définition d'un

projet de prévention même si des tiers extérieurs à l'entreprise sont à l'origine de ce risque. L'article L. 230-2 du code du travail prévoit en son premier alinéa une adaptation des moyens de la prévention aux circonstances et à l'évolution du risque professionnel.

Les principes généraux de la prévention tels qu'ils sont définis au même article s'imposent désormais à l'ensemble des employeurs tant privés que publics, que leur activité soit commerciale ou administrative. Issues du droit communautaire (directive CEE 89/391 du 12 juin 1991), ces grandes orientations de la lutte contre le risque professionnel sont au nombre de neuf :

- éviter les risques ;
- évaluer les risques qui ne peuvent être évités ;
- combattre les risques à la source ;
- adapter le travail à l'homme ;
- tenir compte de l'état d'évolution de la technique ;
- remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux ;
- planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants ;
- prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle ;
- donner des instructions appropriées aux travailleurs.

Si toutes ne trouvent pas à s'appliquer au cas des agressions (certaines concernent au premier chef les machines et l'environnement technique), d'autres peuvent être considérées comme la base de réponses adaptées à ce type d'événement : il en est ainsi de la planification de la prévention dans l'entreprise, de l'évaluation des risques, de la nécessité de les combattre à la source.

## **2. Les dispositions légales applicables au risque d'agression**

Ces principes généraux sont précisés, dans le code du travail ou pour la fonction publique dans des décrets particuliers, par des prescriptions qui engagent directement la responsabilité du chef d'établissement.

Traditionnellement, l'existence des risques professionnels s'apprécie par rapport à un environnement technique fait de machines, de produits dangereux, de locaux de travail si bien que les violences en situation de travail du fait d'un tiers, constitue un risque qui n'est pas spécifiquement pris en compte par les textes légaux et réglementaires organisant la prévention dans l'entreprise à la différence du risque chimique ou électrique par exemple.

Néanmoins, l'employeur ne peut rester inactif et doit s'efforcer de prévenir les violences auxquelles sont exposés ses salariés. Ces situations de violences sont implicitement couvertes par des dispositions générales comme celles relatives à l'information et à la formation des salariés. Le chef d'entreprise doit en effet :



- informer ses salariés sur les risques pour leur santé et leur sécurité et sur les mesures prises pour y remédier (article L. 231-3-2) ;
- former de manière pratique et appropriée certaines catégories de personnel tels que les nouveaux embauchés ; les travailleurs qui changent de postes de travail ou de techniques et qui sont exposés à des risques nouveaux, les travailleurs sous contrat à durée déterminée et les travailleurs temporaires (articles L. 231-3-1 et R. 231-38). Ces derniers doivent bénéficier d'une formation renforcée à la sécurité lorsqu'ils sont affectés à des postes de travail présentant des risques particuliers, eu égard à la spécificité de leur contrat de travail.

Par ailleurs, le code du travail précise les modalités de mise en œuvre du principe d'évaluation du risque (article L. 231-2 troisième alinéa). Si le terme d'évaluation n'est utilisé que dans le cadre des dispositions concrètes visant les risques d'exposition à des agents biologiques (article R. 231-62) ou à des substances chimiques dangereuses (article R. 231-54-1) et les cas d'exposition à un agent cancérogène (article R. 231-56-11), l'idée générale qui le sous-tend est présente dans d'autres dispositions impliquant une analyse de l'ensemble des risques existant dans l'entreprise.

Il en va de même du principe de planification de la prévention qui trouve à s'appliquer sans restriction quelle que soit la nature et l'origine des risques professionnels envisagés. Aux termes de l'article L. 236-4 du code du travail, le chef d'établissement présente annuellement au comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail d'une part un rapport écrit faisant le bilan de la situation générale de l'hygiène, de la sécurité et des conditions de travail dans son établissement et concernant les actions qui ont été menées au cours de l'année écoulée.

Cet exercice d'analyse et de programmation s'il est conduit conformément à l'esprit de la législation, implique un échange régulier entre l'employeur et les représentants du personnel. Si la direction ne peut s'abstenir d'agir contre ce risque professionnel particulier que constituent les agressions de salariés par des personnes n'appartenant pas à l'entreprise, elle n'est cependant pas le seul acteur de cette prévention. Les idées d'évaluation et de planification de la prévention ne prennent tout leur sens que si un dialogue réel se noue entre le chef d'établissement et les représentants du personnel au sein du CHSCT.

### **3. Le rôle du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail**

Le CHSCT contribue à la protection de la santé et de la sécurité des salariés présents dans l'établissement. Dans le cadre de cette mission, il procède notamment à l'analyse des risques professionnels auxquels peuvent être exposés les salariés ainsi qu'à celles des conditions de travail. C'est à cette fonction d'analyse et d'évaluation qu'il faut rattacher le pouvoir du CHSCT de mener des inspections et des enquêtes sur les lieux de travail. Sur la base de cette réflexion, il peut proposer des actions de prévention.

Le CHSCT joue un rôle essentiel dans l'élaboration du programme de prévention présenté annuellement par l'employeur (article L. 236-4) et qui constitue la principale manifestation dans l'entreprise du principe de

planification de la prévention. Ce programme qui définit les mesures devant être prises au cours de l'année est établi à partir des analyses réalisées par le comité.

Le comité émet un avis sur ce programme de prévention. A cette occasion, il exerce, le cas échéant, son pouvoir de proposition en demandant l'adoption de mesures supplémentaires.

Le CHSCT a donc la capacité juridique d'inciter le chef d'établissement à prendre en compte des risques professionnels nouveaux ou de nature particulière tels que les agressions. Le comité, de par le mode de désignation de ses membres, est aussi en mesure de sensibiliser les salariés à l'existence de ces risques et de les associer à la mise en place des mesures permettant de les éviter. Encore faut-il souligner que cette institution n'existe pas partout puisque sa constitution ne s'impose qu'aux établissements de plus de 50 salariés et surtout que plus de 30 % des établissements en principe assujettis en sont dépourvus. En ce qui concerne la fonction publique, les CHSCT créés auprès de chaque comité technique paritaire ou comité technique d'établissement se sont investis, depuis 1995, en matière de promotion et la programmation des actions de prévention, les mêmes attributions que leurs homologues du secteur industriel et commercial.

#### **4. La médecine du travail**

Le médecin du travail a lui aussi un rôle prospectif qui doit, en principe, le conduire à appeler l'attention de l'employeur et des salariés sur des risques nouveaux ou jusque là négligés. Ce rôle doit s'exercer dans tous les secteurs d'activité, y compris dans les secteurs de la Fonction publique où la médecine du travail est actuellement quasi inexistante. Cette situation est préoccupante au regard des risques auxquels sont exposés les fonctionnaires. Il peut procéder à toute étude sur les conditions de travail, assortie d'un examen des postes de travail, notamment lorsqu'ils peuvent poser des problèmes de sécurité. Son action en milieu de travail est à cet égard essentielle.

Aujourd'hui, certains médecins du travail, paraissent jouer un rôle d'avant-garde dans la prévention des violences sur les lieux de travail et dans la prise de conscience des employeurs et des salariés. Le travail d'analyse des conditions de travail des salariés de la société des autoroutes du Nord et de l'Est de la France, réalisé par deux médecins du travail, mérite, à cet égard, d'être rappelé. Par ailleurs, des colloques réunissant les praticiens de la médecine du travail sont actuellement régulièrement consacrés à ces questions.

Il semble que dans un certain nombre de cas, le médecin du travail soit en mesure de porter sur ces problèmes un regard suffisamment distancié pour lui permettre, le cas échéant de rompre le silence tacite du collectif de travail sur des événements difficiles à assumer tels que les agressions et les suicides, ou de susciter la remise en cause d'attitude et de comportements qui ont pour objet la négation pure et simple de ces risques.

#### **5. Le rôle des organismes de sécurité sociale**

Sans entrer dans la description du rôle et des attributions des organismes de sécurité sociale présentés de façon détaillée dans le rapport et avis sur « Les accidents du travail et les maladies professionnelles : analyse et prévention » adoptés en 1994 par le Conseil économique et social, il faut rappeler que la

Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS) a, conformément à l'article L. 221-1 du code de la sécurité sociale, notamment pour rôle de définir et mettre en œuvre les mesures de prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles. Elle s'appuie dans cette mission sur la Commission nationale des accidents du travail et des maladies professionnelles et des comités techniques nationaux constitués par profession ou groupe de profession.

Au niveau régional, la Caisse régionale d'assurance maladie (CRAM) a pour rôle de développer et de coordonner la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles et de concourir à l'application des règles de tarification et à la fixation des tarifs (article L. 215-1 du code de la sécurité sociale). Pour l'assister dans la gestion des risques, il existe des comités techniques régionaux.

L'ensemble de ces organismes est composé de façon paritaire de représentants des organisations professionnelles d'employeurs et des salariés.

Les CRAM constituent la pièce maîtresse du dispositif pour recueillir toutes les informations relatives aux accidents du travail (causes, circonstances, fréquence, durée et importance des incapacités...) et procéder à toutes études et enquêtes. Elles peuvent inviter les employeurs à prendre des mesures de prévention, demander l'intervention de l'inspecteur du travail et même adopter des dispositions générales de prévention qui doivent être, pour entrer en vigueur, homologuées au plan national.

Le pouvoir des CRAM s'étend aussi à la possibilité d'accorder des ristournes ou d'imposer des cotisations supplémentaires pour tenir compte soit des mesures de prévention ou de soins prises par l'employeur, soit des risques professionnels de l'exploitation.

Le rôle des CRAM dans lesquelles sont présentes les organisations professionnelles et syndicales est essentiel pour examiner et analyser les manifestations nouvelles d'accidents du travail qui résultent du recours à des techniques récentes ou de phénomènes en développement comme les agressions au travail. C'est à partir de ces initiatives réalisées au niveau local que peuvent être établies, de façon concertée, des propositions et des recommandations qui serviront de base à l'élaboration de mesures nationales. Le Conseil économique et social souhaite qu'une réflexion soit menée au sein des instances compétentes de l'assurance maladie afin de déboucher, le cas échéant, sur des propositions de réforme à adresser aux pouvoirs publics. Il souhaite que la réflexion entamée soit conduite pour l'ensemble des salariés du secteur privé comme du secteur public.

## **6. Des aspects particuliers aux fonctions publiques**

Dans l'ensemble de la Fonction publique (fonction publique de l'Etat, fonction publique territoriale, fonction publique hospitalière), il faut rappeler la distinction entre :

- les agents non-titulaires soumis au régime général des accidents du travail défini par le code de la sécurité sociale ;

- les agents titulaires (les fonctionnaires) qui bénéficient, au minimum, des dispositions du régime général mais dans un cadre juridique différent eu égard à la nature particulière de leur employeur.

Dans la première situation, il s'agit d'accident du travail qui implique la présomption d'imputabilité et l'intervention de la CPAM ; dans la seconde, il s'agit d'un accident survenu dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions, communément dénommé accident de service, dont la preuve doit être rapportée par le fonctionnaire qui bénéficie du maintien de sa rémunération.

Le Conseil économique et social souhaite, en cette matière, une harmonisation des principes et des règles entre la Fonction publique et le secteur privé d'une part, au sein de la Fonction publique, entre les agents titulaires et les agents non-titulaires d'autre part.

Il demande que la présomption d'imputabilité prévue à l'article L. 411-1 du code de la sécurité sociale soit explicitement, en cas d'agressions, étendue aux agents de la Fonction publique. Il apparaît en effet anormal qu'un fonctionnaire agressé dans l'exercice de ses fonctions soit dans l'obligation d'apporter la preuve de l'accident et de sa relation avec le service.

Le Conseil économique et social considère dès lors que la reconnaissance de l'agression comme accident du travail entraîne l'application, dans la Fonction publique, de l'ensemble des propositions précédemment formulées après mise au point des adaptations nécessaires : obligation de déclaration, tenue d'un registre, application des principes généraux de prévention, interventions des représentants du personnel, rôle de la médecine du travail...

Aux termes de l'article 11 de la loi n° 83-634 du 11 juillet 1983, « *la collectivité publique est tenue de protéger les fonctionnaires contre les menaces, violences, voies de fait, injures, diffamations ou outrages dont ils pourraient être victimes à l'occasion de leurs fonctions, et de réparer, le cas échéant, le préjudice qui en est résulté* ». Le Conseil économique et social demande que cette disposition soit systématiquement utilisée et, à tout le moins, proposée dans son application à la victime. Cette dernière doit être informée de ses droits afin de pouvoir porter plainte en se constituant partie civile. Il considère comme normale l'intervention dans l'action pénale de l'autorité administrative aux côtés de la victime.

Par ailleurs, le Conseil économique et social souligne, une nouvelle fois, la difficulté pour ne pas dire l'impossibilité d'avoir au niveau national une vision globale du phénomène d'agression de salariés et de son ampleur qui affecte secteur privé et secteur public. Il souligne l'urgence de réaliser une évaluation du phénomène et un bilan des mesures prises dans la Fonction publique et de les porter à la connaissance des instances nationales que sont les différents conseils supérieurs et d'approfondir la connaissance de phénomènes récents comme la montée de la violence en milieu scolaire.

Le Conseil national d'aide aux victimes pourrait à partir des éléments recueillis, réaliser une synthèse nationale pouvant servir aux travaux du BIT et faire des propositions et suggestions au Gouvernement.

### III - PRENDRE EN COMPTE LES ATTEINTES PERSONNELLES RÉSULTANT DES ÉVÉNEMENTS VIOLENTS

#### A - UNE PRISE DE CONSCIENCE RÉCENTE DE LA GRAVITÉ DES RÉPERCUSSIONS PSYCHIQUES DE CES VIOLENCES

Ces violences ont souvent sur la victime un fort retentissement psychologique. La très forte charge symbolique de l'agression en milieu de travail, la remise en cause de l'identité sociale de la victime qu'elle implique, est susceptible d'en accentuer les effets psychologiques.

Les blessures du corps sont clairement perçues comme le résultat de la violence physique. Ce que nous appelons habituellement violence est pris en considération dans les articles 309, 310 et 311 du code pénal sous la rubrique « *coups et violences et voies de fait qui implique l'emploi de la force physique suivi d'atteintes physiques durables* ». Les atteintes psychologiques sont en revanche relativement méconnues ou, plus précisément, ont été mises en lumière depuis peu même si la médecine militaire s'intéresse depuis bientôt un siècle au traitement du « stress » et des névroses traumatiques.

La nécessité d'un traitement psychologique des victimes et des témoins de violences graves, comme le suicide d'un collègue, commence seulement à s'imposer, en particulier sous l'impulsion des associations d'aide aux victimes et d'un certain nombre de membres du corps médical appelés à traiter ces patients. Les cellules d'urgence médico-psychologique ont été créées en France à la suite des attentats terroristes des années 1980 et 1990 afin d'organiser une écoute immédiate des personnes choquées et d'organiser, le cas échéant, leur prise en charge ultérieure dans un but de prévention ou de détection précoce du traumatisme psychologique. Ce type de prise en charge a été étendu aux situations de catastrophes naturelles et la question de la mise en place de dispositifs d'aide et d'intervention adaptés au monde du travail est actuellement posée aux entreprises et aux administrations.

Le Conseil économique et social considère que cette dimension psychologique du traumatisme est encore insuffisamment prise en compte à chacune des étapes du parcours médico-social et administratif de la victime : qu'il s'agisse de l'intervention policière, de la procédure judiciaire, de l'appréciation légale des répercussions de l'agression et du droit à indemnisation.

Toutes les victimes d'agressions ne sont pas de manières visibles marquées dans leur chair alors même qu'elles ont pu ressentir une menace sur leur existence. En milieu professionnel, une minorité d'agressions se traduisent physiquement. Les incivilités, les insultes, les menaces constituent la grande masse des faits mais la répétition et le caractère humiliant de certaines situations peut provoquer une véritable usure mentale du travailleur exposé.

Cette hostilité de l'environnement extérieur, du client, de l'utilisateur n'est pas toujours, loin s'en faut, la seule cause de l'usure mentale des professionnels. Les médecins du travail et l'ensemble des spécialistes des conditions de travail accordent aujourd'hui une grande attention aux risques de détérioration de la santé mentale auxquels sont exposés des salariés.

Les recherches de rentabilité et d'adaptation vis-à-vis des travailleurs ont, en effet, tendance à s'accroître dans un environnement économique beaucoup plus concurrentiel. Cette pression socio-économique globale alimente parfois des tensions vives et durables entre les membres d'un collectif de travail. Le harcèlement psychologique d'un individu par un groupe et le comportement tyrannique d'un supérieur hiérarchique peuvent en représenter les manifestations les plus outrancières. Certaines méthodes de *management* ont pu même de manière délibérée, encourager ce type de comportement.

Indépendamment de telles difficultés relationnelles, c'est parfois simplement la charge de travail qui est à l'origine de l'épuisement mental et physique de la personne.

Au total, l'accumulation des tensions peut s'avérer particulièrement préjudiciable pour le travailleur, lequel confronté à l'irruption de la violence, aura une capacité psychologique amoindrie à surmonter cette épreuve. De mauvaises relations de travail, une organisation du travail inadaptée obèrent, pour le salarié et l'entreprise, la possibilité de faire face aux agressions de leur environnement.

La plus ou moins grande exposition des salariés aux agressions externes, la qualité des relations de travail, la qualité de la vie privée et familiale des salariés interagissent les uns sur les autres sans que l'on puisse démêler l'écheveau des causalités. C'est pourquoi il n'y a pas une seule réponse au niveau individuel à ce problème qui paraît être toujours aggravé par l'isolement physique et/ou psychologique du salarié-victime.

#### B - ASSURER LA PRISE EN CHARGE PSYCHOLOGIQUE

Le Conseil économique et social préconise qu'à la suite de chaque agression ou acte de violence qui a pu traumatiser la victime, soit systématiquement organisée sa prise en charge psychologique.

- Pour assurer son efficacité, celle-ci doit se développer sur les trois temps d'évolution, des effets du traumatisme psychique à savoir :
  - dans le temps même de l'agression, sur le lieu où elle s'est déroulée ;
  - dans un temps légèrement différé permettant évaluation et accompagnement secondaire ; si elle rassemble toutes les personnes concernées, on parlera alors de *débriefing* ;
  - dans un temps plus lointain : cette phase est très importante car c'est le moment où peut surgir le sentiment d'abandon et ce d'autant plus qu'au cours de la première période - l'émotion collective relayée parfois par les médias - aura pu donner à la victime le sentiment d'être entourée, comprise, soutenue. Ce n'est que plus tard - une fois l'événement oublié par les médias, l'entourage familial, professionnel... - qu'une impression de vide pourra se manifester et faire le lit d'une involution anxio-dépressive.

Dans certaines circonstances il s'agira, après un intervalle libre plus ou moins prolongé, de prendre en charge les effets différés du traumatisme psychologique.

- Cette prise en charge devra être organisée au sein de l'entreprise et en partenariat possible avec par exemple les cellules d'urgence médico-psychologique et le réseau associatif regroupé dans l'INAVEM.

Il importe que le dispositif retenu soit connu de l'ensemble des salariés, des professionnels, de façon à éviter toute perte de temps et distanciation dans la mise en œuvre rapide de cette prise en charge.

Certaines entreprises peuvent faire le choix de structures internes permettant d'organiser ce soutien psychologique, d'autres retiendront de l'organiser dans un partenariat avec des structures externes à l'entreprise. La RATP, pour sa part, a pris une initiative originale et de grande ampleur en créant un institut d'accompagnement psychologique, fondation autonome, destinée à s'ouvrir à d'autres entreprises. Mais, quelle que soit l'option prise en matière d'organisation du service, ce qui importe, c'est qu'à tout moment, la victime se sente libre de son choix, que l'intervention psychologique ne soit pas ressentie comme une nouvelle forme d'enfermement ou de surveillance.

Le soutien psychologique doit être proposé à la victime. Il ne saurait en aucun cas, bien entendu, être imposé. Une attention particulière devra aussi être portée aux membres de l'entourage personnel et familial, notamment les enfants de la victime qui peuvent à leur tour présenter un traumatisme psychique induit indirectement par l'agression. Leur situation doit pouvoir être analysée, traitée et prise en charge en cas de besoin.

#### C - INTERVENTION DE L'UNITÉ MÉDICO-LÉGALE

Pour porter plainte, toute victime a l'obligation de produire un certificat médical de constatation de ses blessures. Tout médecin peut réaliser un tel certificat mais les autorités judiciaires souhaitent de plus en plus que le certificat soit réalisé par un médecin expert.

C'est pourquoi les services ou consultations de médecine légale (dénommées aussi unités médico-judiciaires) ont vu le jour et se sont développés largement à partir de 1985. Ils ont acquis peu à peu une place centrale dans le développement de l'aide aux victimes.

La rencontre avec le médecin légiste représente souvent la première occasion pour la victime de parler de son agression, au-delà des manifestations corporelles de ses blessures, à quelqu'un formé à cette écoute.

Le médecin légiste pourra apprécier le retentissement psychologique, conseiller la victime, proposer, le cas échéant, un suivi réalisé, soit par un psychologue appartenant à l'unité médico-judiciaire, soit par un praticien extérieur à l'établissement. Il est essentiel que le choix de la victime puisse être respecté.

Mais il existe de grandes disparités de situation : en Ile de France, certaines zones sont mal équipées ; en province, cette activité existe dans de nombreuses villes, mais est absente d'autres de même importance.

Pour régler cette anomalie, le Conseil économique et social souhaite faire en sorte que les victimes soient traitées de façon identique sur l'ensemble du territoire. Il importe donc que les pratiques médico-légales soient harmonisées

sur l'ensemble du territoire national suivant en cela les recommandations du Conseil supérieur de médecine légale.

#### D - LA PLACE DU MÉDECIN DU TRAVAIL

Il doit s'assurer que la prise en charge a bien été réalisée. Il peut même y participer dans certaines situations. Il doit tout au long de l'évolution apprécier les capacités du salarié à reprendre un travail ou dans les cas où cela n'est pas possible, préparer des conditions favorables à un changement de poste.

Il doit pouvoir apprécier aussi avec la victime, les répercussions globales du traumatisme au niveau personnel mais aussi familial. Dans ce cadre là, l'intervention du service social peut faciliter l'évolution post-traumatique.

Le Conseil économique et social recommande donc que le rôle du médecin du travail et des services sociaux de l'établissement soit pleinement affirmé dans le processus global de prise en charge des victimes d'agression à l'occasion du travail qu'il s'agisse du secteur privé mais aussi, bien entendu, du secteur public.

Il considère que les salariés victimes d'agressions entrent naturellement dans le champ des attributions de l'inspection médicale du travail.

#### E - AMÉLIORER L'ACCUEIL DES VICTIMES AU LONG DE LA PROCÉDURE

Depuis environ quinze ans, la situation des victimes fait l'objet d'une attention particulière de la part des pouvoirs publics. Cependant, si des nombreuses actions ont pu être recensées dans plusieurs départements ministériels, elles semblent encore trop limitées et cloisonnées. De plus, certains aspects relatifs aux salariés victimes d'agression paraissent être méconnus.

C'est ainsi que, par exemple, l'intervention des forces de police ou de gendarmerie comme celle du magistrat lors de la procédure d'instruction peuvent être très mal ressenties par un salarié victime d'une agression. Il est effectivement nécessaire de recueillir, dans des délais rapides, le maximum d'éléments pour permettre d'appréhender l'agresseur. Cependant, dans la pratique, l'enquête peut conduire à privilégier la notion de témoin sur celle de victime au risque d'accroître le traumatisme né de l'agression. De même, dans le cadre de l'instruction, la confrontation qui remet face à face agresseur et agressé peut être aussi une source d'aggravation.

- Le Conseil économique et social sans nier les nécessités de la procédure pénale estime souhaitable d'améliorer la qualité des rapports humains et, d'une façon générale, l'accueil des victimes par les services concernés. Cette amélioration ne passe pas seulement par la transmission d'une information claire et précise sur les procédures en cours.

Il estime, par exemple, indispensable que le salarié victime d'une agression soit tenu au courant des suites réservées à la plainte déposée. La victime doit pouvoir disposer des informations nécessaires pour comprendre les raisons d'un classement sans suite ou d'un refus d'informer. A défaut, la victime peut éprouver un fort sentiment d'abandon ou de délaissement qui peut lui être préjudiciable.



- Un autre point mérite d'être particulièrement souligné : le risque d'apparition d'un sentiment de déséquilibre entre le traitement de l'agresseur et de l'agressé. Pour préserver les droits de la défense, l'agresseur présumé pourra, y compris dans la situation de témoin assisté, bénéficier, dès la garde à vue, de l'assistance d'un avocat alors que la victime va se retrouver seule dans la procédure sans aucune aide pour lui permettre de faire valoir ses droits.

Le Conseil économique et social demande à ce que soit respecté un équilibre permettant à la victime d'être assistée, dès le départ de la procédure, par des personnes qualifiées afin d'une part, de préserver ses propres droits notamment par la constitution de partie civile et d'autre part, limiter le plus possible les effets traumatisants de la procédure pénale.

Il souhaite que soit étudiée, dès ce moment, la possibilité de prise en charge des frais liés à l'assistance juridique du salarié victime.

Il rappelle sur ces points les recommandations R (85) 11 et R (97)13 du comité des ministres du Conseil de l'Europe sur la position de la victime dans le cadre du droit pénal et l'intimidation des témoins et les droits de la défense.

Dans cet esprit, il préconise d'examiner et de faciliter les modalités d'intervention dans le procès pénal des différentes parties devant supporter les conséquences de l'agression : la victime, la CPAM et l'entreprise.

- Ainsi que cela a été souligné, le nombre de jours d'arrêt de travail a peu de rapport avec l'état réel physique et psychologique de la victime. En effet, des victimes peuvent se voir attribuer une ITT (au sens pénal) d'un jour et un arrêt de travail (au sens de l'activité professionnel) de dix. Cette situation est difficilement compréhensible par la victime d'autant que la notion de « travail » est alors utilisé dans deux acceptions différentes. Une telle discordance provoque un sentiment d'incompréhension préjudiciable.

D'un autre côté, une victime fortement traumatisée au plan psychologique mais pour laquelle le maintien au travail est envisagé dans une perspective thérapeutique ne pourra bénéficier de jours d'ITT (au sens pénal) puisqu'elle poursuit, même à temps partiel, son travail. Dans ces conditions, les non-prescriptions de jours d'arrêt peuvent contribuer à la sous-qualification de la gravité de l'atteinte de la personne.

Le Conseil économique et social demande donc que soit abandonné le concept d'ITT comme base de la qualification pénale de l'événement, concept pseudo-objectif qui maintient la confusion entre la gravité de l'atteinte de la victime et le nombre de jours d'arrêt de travail au sens professionnel. Il reste pertinent d'établir des distinctions dans la hiérarchie des violences mais l'incrimination pénale (contravention ou délit) ne doit pas reposer sur le nombre de jours d'ITT. Il faut en effet tenir compte de l'appréciation globale portée par le médecin sur les blessures et ses répercussions physiques et psychologiques.

- Des efforts importants ont été entrepris depuis 1985 pour mettre en place pour les victimes un système d'indemnisation reposant sur le fonds de garantie des victimes d'actes de terrorisme et d'autres infractions (FGTI) et les commissions d'indemnisation des victimes

d'infractions (CIVI). Les procédures restent, d'une part, particulièrement complexes et parfois d'application restrictive et d'autre part, en nombre limité.

Le Conseil économique et social souhaite que soient prises en compte les propositions et suggestions faites, à ce sujet, par Marie-Noëlle Lienneman dans son récent rapport. Il insiste principalement pour que la possibilité de saisir la CIVI soit reconnue à toute victime sans considération de la gravité de son atteinte pour que la procédure soit simplifiée et accélérée.

#### **IV - FACE AUX SITUATIONS VIOLENTES ET AU SENTIMENT D'INSÉCURITÉ, ENCOURAGER ET CONFORTER LES RÉPONSES COLLECTIVES**

##### **A - FAVORISER L'EXPRESSION COLLECTIVE DES SALARIÉS ET DÉVELOPPER LE SOUTIEN AUX VICTIMES**

###### **1. Passer du « non-dit » à la solidarité**

Il est établi que la coopération entre les travailleurs d'un même établissement ou d'un même groupe permet de lutter avec efficacité contre le sentiment d'insécurité et la peur générée par certaines situations de travail.

Lutter collectivement contre la peur, c'est aussi, pour le travailleur salarié ou indépendant, se mettre en situation d'affronter le risque d'événement violent dans de meilleures conditions et de prévenir éventuellement l'évolution négative d'une situation.

Très concrètement, la coopération entre personnes pratiquant un même métier permet une résistance supérieure à la pression d'un environnement hostile. Une solidarité affichée entre collègues est susceptible de décourager l'expression de l'agressivité.

Les échanges spontanés entre collègues sur les situations de travail ont aussi une vertu curative. Ainsi, les temps de convivialité de certaines professions soumises à de puissants facteurs de tension psychologique (comme par exemple le personnel infirmier) ne sont pas très éloignés de solutions plus institutionnelles comme le *débriefing* et la préservation de tels moments apparaît tout indispensable.

A cet égard, le Conseil économique et social considère que si l'intervention d'experts doit être encouragée pour permettre l'écoute des victimes et des témoins de violence, elle ne saurait toutefois combler le besoin d'expression du collectif de travail sur ce type d'événements. Il estime également qu'il convient d'éviter une excessive individualisation de la prise en charge afin de ne pas renvoyer le témoin ou la victime à son isolement. Ainsi, les techniques de *débriefing* collectif doivent être encouragées par les entreprises lorsque les circonstances s'y prêtent.

Le Conseil économique et social considère que les institutions de prévention de l'établissement (médecin du travail, représentants salariés au CHSCT, inspecteur d'hygiène et de sécurité, agent chargé de la mise en œuvre des règles d'hygiène et de sécurité dans les administrations) doivent être

systématiquement et immédiatement informées de ces interventions extérieures et dans un second temps, de leur suites et de leurs résultats.

Il juge indispensable, qu'en amont de ces situations d'urgence, le CHSCT soit consulté sur les conventions passées avec les associations d'aide aux victimes ou tout autre structure d'assistance psychologique ou juridique.

De manière plus générale, la représentation du personnel, et plus particulièrement le CHSCT et les délégués syndicaux dans l'entreprise ont incontestablement un rôle important à tenir dans la prise en charge collective des événements sources de tensions et de traumatismes. Ils ont notamment pour mission de :

- répercuter sur ces questions les préoccupations des salariés concernés ;
- aider les salariés à se forger une vision objective des risques auxquels ils sont exposés et des atteintes auxquelles ils sont soumis ;
- participer à la définition de mesures de prévention du risque et d'accompagnement des victimes en particulier en usant du pouvoir de proposition à ses membres.

Les moyens adéquats (particulièrement en temps, en formation) devront être donnés aux CHSCT pour remplir ces missions et faciliter leur intervention.

Dans certains cas, il appartient aux représentants du personnel de mettre fin au silence collectif qui entoure la souffrance née des situations violentes et de remettre en cause des comportements de négation du risque, plus particulièrement répandus dans des métiers considérés comme essentiellement masculins (le transport par exemple). De tels comportements conduisent généralement à isoler et à stigmatiser ceux et celles qui ne peuvent plus supporter ce silence. Sur ce chapitre, des exemples récents révèlent le rôle essentiel du médecin du travail dans le déblocage des situations, la remise en cause de la loi du silence source de honte et de culpabilisation des victimes, par l'impulsion d'initiatives de prévention que s'approprie en définitive l'établissement.

## **2. L'impulsion nécessaire des médecins du travail et des structures de prévention extérieures dans la prise en charge collective du problème des violences**

Dès 1985, les médecins du travail du secteur bancaire ont entamé une réflexion commune sur le suivi psychologique des salariés victimes dans le cadre d'un groupe de travail qui s'est ensuite constitué en Association des médecins du travail des banques. Des initiatives concrètes ont été suscitées, par les médecins du travail, dès le début des années quatre-vingt-dix, notamment dans des agences bancaires du Doubs, du Rhône et de la Loire, de l'Ile de France. Elles ont débouché sur des protocoles de suivi des victimes de hold-up et des projets de sensibilisation et de formation des employés et de l'encadrement. Ces démarches ont été validées par les directions et les représentants du personnel au CHSCT. Cette dernière instance est généralement très étroitement associée au suivi des dispositifs.

Ailleurs, les médecins du travail de tous les secteurs d'activité s'efforcent de formaliser des échanges d'expériences sur la façon d'aborder et de traiter dans

l'entreprise ce risque professionnel particulier que constituent les violences. Tel était par exemple l'objet d'un colloque organisé par la Société de Médecine de travail de Savoie. Ces initiatives ont retenu l'attention de l'Inspection médicale du travail tant au niveau régional que national. Le Conseil économique et social considère cependant qu'elles mériteraient de trouver un relais institutionnel fort auprès du ministère du travail, et d'être prises en compte dans la définition des orientations générales de la politique de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail.

Au-delà de la médecine du travail, la représentation des partenaires sociaux au sein des institutions de prévention des organismes de sécurité sociale peut être un levier efficace pour parvenir à ce que le risque de violence soit, en définitive, pris en compte à l'intérieur de l'entreprise. Dans le cadre du régime général de la sécurité sociale, un travail récent (1998) réalisé par le comité technique régional de la CRAM Languedoc-Roussillon a débouché sur l'élaboration d'un projet de Recommandation sur la prévention du risque d'agression des salariés en contact avec le public. Aux termes de ce texte qui n'a pas de caractère contraignant, il est proposé aux employeurs des secteurs concernés : une méthode d'analyse des agressions dont sont victimes les salariés ; une prise en compte du risque d'agressions dans l'organisation de l'entreprise ; la formation des salariés en contact avec le public ; la prise en compte du risque d'agression dans la conception des locaux et des postes de travail ; enfin, la mise en place d'une procédure pour la prise en charge des victimes.

Le Conseil économique et social préconise que cette initiative régionale soit portée au niveau des structures nationales de prévention ressortissant du régime général des accidents du travail, notamment les comités techniques nationaux paritaires qui ont un champ d'intervention « sectoriel », et de la commission nationale de prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles qui siège auprès du conseil d'administration de la Caisse nationale d'assurance maladie. Le thème particulier de l'agression en milieu de travail devrait, en outre, être intégré au programme de recherche de l'institut national de recherche et de sécurité (INRS) qui constitue le centre technique de recherches sur la prévention de la Sécurité sociale.

### **3. Prévention du risque d'agression et organisation du travail**

Le Conseil économique et social considère que les mesures de prévention du risque d'agression ne doivent pas avoir pour conséquences de couper le salarié de son environnement de travail et, en particulier, du contact avec le public.

Il reconnaît que certains dispositifs techniques de protection tels que ceux mis en place dans les agences bancaires depuis une vingtaine d'années se justifient d'autant plus qu'ils n'ont pas entravé le fonctionnement normal de ces établissements ni gêné l'accueil de la clientèle. Ces investissements dans des dispositifs techniques de sécurité ont contribué à la diminution du nombre d'agressions à main armée dans ce secteur d'activité.

En revanche, il tient à souligner que des stratégies visant à limiter au strict minimum les relations directes avec les clients ou les usagers ou, purement et simplement, à retirer les salariés d'un environnement à risque constituent une

forme de démission dont les effets à moyen terme sont particulièrement négatifs. Le retranchement du salarié derrière des barrières réputées inviolables, l'abandon du terrain par l'entreprise ou le service public contribue à entretenir le sentiment d'insécurité dans la société toute entière ; ils entretiennent l'insécurité elle-même puisqu'ils constituent une reconnaissance du pouvoir des agresseurs.

Tout en admettant qu'il n'existe pas de solution simple à ces problèmes, le Conseil économique et social tient à rappeler que face à certaines formes d'agression des réponses sont à rechercher dans le fonctionnement du service et dans l'organisation du travail. La violence se nourrit aussi des dysfonctionnements de l'entreprise ou du service (conditions d'accueil inadaptées, la règle prescrite non assimilable par l'utilisateur, complexité de la procédure, longueur de l'attente en raison de l'insuffisance des effectifs, multiplication des documents...). L'initiative de La Poste appelé « Espace guichet » est un exemple dans lequel l'aménagement des conditions d'accueil et des procédures administratives en concertation avec les personnels concernés, semble permettre de limiter les motifs et les occasions de conflits avec la clientèle. Cette démarche qui associe la réflexion de médecins du travail et d'ergonomes, s'inscrit dans le cadre d'un accord national sur l'amélioration des conditions de travail signé le 30 juin 1997 avec les organisations syndicales.

Dans les organismes liquidateurs de prestations ou qui ont pour vocation d'instruire des demandes du public, les procédures gagneraient parfois à être plus intelligibles pour l'utilisateur qui devrait pouvoir être informé clairement et simplement des conditions mises à la satisfaction de sa demande.

Pour l'ensemble des institutions destinées à accueillir du public et à instruire des dossiers individuels, le Conseil économique et social considère qu'une méthode comme celle appliquée à La Poste offre de réelles garanties d'équilibre. L'amélioration conjointe des conditions d'accueil du public et des conditions de travail des salariés est, à l'évidence, propice à la diminution des facteurs de tension.

D'une manière générale, le Conseil économique et social estime indispensable de préserver, maintenir et même développer la présence humaine. L'intégration de l'entreprise ou du service public dans son environnement passe par les contacts directs, la structuration des relations humaines, la « réhumanisation » du domaine de l'entreprise et l'organisation de médiation.

C'est dans la demande collective que peut se réaliser le projet d'entreprise montrant la détermination à réagir au développement des violences.

#### B - DE NÉCESSAIRES PARTENARIATS

L'entreprise ne dispose, évidemment pas, à elle seule, de toutes les ressources nécessaires pour prévenir et réparer les violences de son environnement.

Comme en témoigne l'expérience récente des grandes entreprises de transport qui ont éprouvé les limites de l'efficacité et du développement de leurs services internes de sécurité, le maintien de l'ordre dans des lieux très largement ouverts au public dépasse largement la compétence et le savoir-faire de l'entreprise.

A cet égard, le Conseil économique et social considère que les forces de l'ordre doivent jouer pleinement leur rôle, en particulier, à travers des services spécialisés de la Police nationale comme la brigade de sûreté des chemins de fer ou le service de protection et de surveillance des réseaux ferrés parisiens. En ce qui concerne, plus largement, la surveillance de la voie publique qui conditionne, pour de nombreux professionnels, l'exercice de leur activité dans des conditions normales de sécurité, le Conseil économique et social prend acte de l'objectif programmé par les pouvoirs publics de restaurer une véritable police de proximité. Il souligne, cependant, les exigences en termes de formation, de professionnalisme et de reconnaissance des personnels que requiert cette mission.

Mais comme le rappelle la circulaire du 27 octobre 1997 du ministre de l'intérieur, la sécurité ne peut pas être l'affaire des seuls services de la police et de la gendarmerie, elle dépend de nombreux facteurs : cohésion sociale, conscience civique, qualité de la vie urbaine... C'est pourquoi, il faut organiser un partenariat local avec tous ceux qui sont en mesure d'apporter une contribution à la sécurité : collectivités territoriales, procureur de la République, forces de police et de gendarmerie, représentants des ministères de l'éducation nationale, de la jeunesse et des sports, de l'emploi et de la solidarité, de la protection judiciaire de la jeunesse... auxquels doivent se joindre, le plus souvent possible, entreprises et associations.

Le contrat local de sécurité mis en place en 1997, offre la possibilité de réaliser un diagnostic et de définir en commun des objectifs en matière de prévention ainsi que les moyens à atteindre.

A ces réflexions et actions sont associés les entreprises, leurs représentants voire les structures professionnelles (Chambre de commerce et d'industrie, chambre des métiers...). La démarche collective a pour effet de dépassionner le débat en montrant la capacité à faire face et la volonté de l'ensemble de la communauté de travail à garder sereinement mais fermement le dernier mot en refusant la spirale de la violence.

## CONCLUSION

Au-delà de la victime elle-même, les violences qui affectent les salariés à l'occasion de leur travail atteignent l'entreprise toute entière : celle-ci ne devra ni abandonner le salarié à sa souffrance, ni abandonner le terrain où elle s'est implantée.

L'entreprise pour cela n'est pas seule. Les réponses qu'elle apportera seront forcément en relation avec celles que la société toute entière pourra proposer : justice, police, élus de terrain, corps intermédiaires ; c'est une politique d'ensemble dans laquelle chaque acteur devra trouver sa place.

Si la sécurité reste d'abord l'affaire de l'Etat et des pouvoirs publics, elle ne concerne pas que le seul Etat : le citoyen comme les entreprises, les services, les associations sont aussi producteurs de sécurité. Cette production commune peut trouver une expression utile au travers des contrats locaux de sécurité.

Il faut donc refuser la violence avec sérénité et de manière adaptée à ce qu'elle est et pas seulement à ce qu'elle représente. C'est en fait la meilleure façon d'y faire face. Il faut positiver tous les dispositifs et les résultats qu'ils permettent d'obtenir, de façon à bien montrer que les agresseurs n'auront pas le dernier mot. C'est comme cela que nous pourrions renverser la spirale négative qui entraîne les faits et leur représentation en créant un sentiment d'insécurité qui nous submerge. En cette matière, comme dans bien d'autres, le risque zéro n'existe pas. Il faut toujours se souvenir, même s'il faut le faire de façon responsable, qu'il n'est point de vie sans risques.

## ANNEXE A L'AVIS

### SCRUTIN

#### Scrutin sur l'ensemble du projet d'avis

*Nombre de votants.....192*

*Ont voté pour.....156*

*Se sont abstenus.....36*

#### Le Conseil économique et social a adopté.

#### Ont voté pour : 156

*Groupe de l'agriculture* - MM. Baligand, Ballé, de Beaumesnil, de Benoist, Bué, Mme Chézalviel, MM. Compiègne, Ducroquet, Giroud, Guyau, Le Fur, Lemétayer, Louis, Marteau, Mme Méhaignerie, MM. Raoult, Rigaud, Rousseau, Salmon, Stéfani, Szydowski, Thévenot.

*Groupe des associations* - MM. Bastide, Coursin, Gevrey, Mmes Jacqueline Mengin, Mitrani.

*Groupe de la CFDT* - Mmes Azéma, Battut, Briand, MM. Bury, Capp, Mmes Coeurdevey, Lasnier, MM. Lorthiois, Mennecier, Moussy, Mmes Paulet, Pichenot, MM. Quintreau, Vandeweeeghe.

*Groupe de la CFE-CGC* - MM. Bonissol, Chaffin, Fournier, t'Kint de Roodenbeke, Sappa, Terrien, Walter.

*Groupe de la CFTC* - MM. Faki, Naulin, Michel Picard, Mme Prud'homme, M. Wéber.

*Groupe de la CGT* - MM. Alezard, Andouard, Mmes Brovelli, Crosemarie, MM. Decisier, Demons, Mme Duchesne, MM. Forette, Junker, Larose, Manjon, Masson, Moulin, Muller, Potavin.

*Groupe de la CGT-FO* - M. Bailleul, Mme Biaggi, MM. Bouchet, Caillat, Grandazzi, Mme Hofman, MM. Mayer, Jayez, Mallet, Mme Monrique, MM. Pinaud, Roulet, Sohet.

*Groupe de la coopération* - Mme Attar, MM. Courtois, Ducrotté, Jean Gautier, Gonnard, Grave, Verdier.

*Groupe de l'outre-mer* - MM. Fabien, Mme Jaubert, M. Pen.

*Groupe des entreprises publiques* - MM. Ailleret, Bailly, Mme Bouzitat, MM. Brunel, Careil, Chauvineau, Gadonneix, Martinand.

*Groupe de l'UNSA* - MM. Andreau, Barbarant, Masanet.

*Groupe des Français établis hors de France, de l'épargne et du logement* - MM. Cariot, Gérard, Mme Rastoll, M. Reucher.



*Groupe de la mutualité* - MM. Caniard, Chauvet, Davant, Ronat.

*Groupe des personnalités qualifiées* - MM. Bennahmias, Bichat, Bonnet, Brard, Mmes Braun-Hemmet, Brunet-Léchenault, MM. Camoin, Cannac, Debout, Dechartre, Dondoux, Duharcourt, Mme Elgey, M. Fiterman, Mmes Anne-Catherine Franck, M. Ghayet, Mme Guilhem, MM. Jeantet, de La Loyère, Mmes Le Galiot-Barrey, Lindeperg, MM. Mékachera, Motroni, Navarro, Mme Pailler, MM. Pasty, Piazza-Alessandrini, Didier Robert, Mme Rossignol, MM. Roussin, Schapira, Souchon, Mme Steinberg, MM. Taddei, Teulade, Mme Wiéviorka.

*Groupe de l'UNAF* - MM. Billet, Boué, Bouis, Brin, Guimet, Laune, Mmes Lebatard, Marilhac, Petit, M. de Viguerie.

**Se sont abstenus : 36**

*Groupe de l'artisanat* - M. Arianer, Mme Bourdeaux, MM. Buguet, Delmas, Kneuss, Lardin, Perrin, Teilleux.

*Groupe des entreprises privées* - MM. Bernard Boisson, Cerruti, Chesnaud, Michel Franck, Pierre Gauthier, Ghigonis, Gilson, Gorse, Joly, Kessler, Lebrun, Leenhardt, Marcon, Noury, Pellat-Finet, Pinet, Scherrer, Séguy, Pierre Simon, Didier Simond, Sionneau, Talmier, Tardy, Trépant, Veysset.

*Groupe des professions libérales* - MM. Chambonnaud, Guy Robert, Salustro.

## DÉCLARATIONS DES GROUPES

### **Groupe de l'agriculture**

La violence, les actes d'agression verbale ou physique des salariés sont devenus trop nombreux.

La violence s'est banalisée car elle s'est diversifiée. Bien sûr, personne n'aura la naïveté de croire, dans un grand élan Rousseauiste, qu'une société puisse exister sans confrontation et donc sans violence. Pourtant, le phénomène qui nous préoccupe aujourd'hui est grave : il stresse des individus, pèse sur leur vie privée et peut les conduire à la maladie. Son coût social, n'en doutons pas, est réel.

La violence au travail est aussi préoccupante que la violence de rue. Elle doit requérir, de la même façon, toute notre attention. Laisser subsister des situations extrêmes qui nuisent à tous et pèsent indirectement mais fortement sur le fonctionnement des services, ne peut être toléré. Des moyens pertinents doivent être mis en œuvre pour prévenir de telles situations mais aussi pour les combattre et les sanctionner.

Ce faisant, il faut éviter un écueil qui pourrait s'avérer lourd de conséquences pour les uns ou pour les autres, à savoir gêner le fonctionnement des entreprises par l'adoption de mesures trop lourdes, contraignantes et pointilleuses.

L'entreprise ne peut, en effet, à elle seule prévenir toutes les violences de son environnement. Si des réponses peuvent et doivent être apportées dans le cadre de l'organisation des services et du travail, elles ne sauraient conduire à entraver le fonctionnement de l'entreprise. Le remède serait alors pire que le mal.

Nous ne pouvons à cet égard que rejoindre l'analyse du rapporteur évoquant la nécessaire mise en place de partenariats renforcés avec l'ensemble des institutions ainsi que des associations qui participent de la prévention ou de la lutte contre la violence.

Il convient de rechercher dans le cadre juridique existant des réponses appropriées aux situations de violence rencontrées, en respectant les droits des salariés et en préservant les intérêts de l'entreprise.

### **Groupe de l'artisanat**

Agressés, braqués, volés, tués dans leur véhicule professionnel ou dans leur magasin, anéantis et parfois même ruinés par des catastrophes naturelles ou des destructions intempestives, mais aussi stressés et traumatisés par les incertitudes des affaires et les pertes de marché, insultés dans leur quotidien par des clients pressés, harcelés et parfois même humiliés par des agents du fisc ou de l'hygiène, les artisans et commerçants font partie de ces victimes dont on oublie, dans cet avis, qu'ils peuvent être, eux aussi, des travailleurs atteints dans leur intégrité physique et morale .

Les traumatismes subis sont d'autant plus forts qu'ils n'ont malheureusement parfois que le suicide pour échapper à cette spirale de violentes contraintes.

Compte tenu de la diversité des agressions liées à l'environnement, il eût été préférable de traiter le problème de la violence dans son ensemble en déclinant ses effets par groupes sociaux composant le monde du travail (travailleurs indépendants, professions libérales, salariés...).

Concernant l'avis proprement dit, il est pour le moins surprenant et à la limite assez insupportable que dès le préambule, les violences endogènes soient écartées, alors qu'elles sont continuellement invoquées comme étant une des raisons principales de la fragilisation des victimes face à une agression extérieure, dans des termes parfois trop accusateurs à l'encontre des entreprises.

Dans le même ordre d'idées, le groupe de l'artisanat est intervenu pour éviter de faire supporter une fois de plus à l'employeur, les frais liés à l'assistance juridique d'un salarié victime d'une agression extérieure à l'entreprise dont les conséquences financières sont, dans cet avis, jugées, à juste titre, injustifiées.

Au regard de ces divergences de forme et de fond dues pour partie à l'interaction des champs et surtout de la montée en puissance de l'insécurité liée à ces phénomènes de violence qui aurait mérité une toute autre approche, le groupe de l'artisanat s'est abstenu.

### **Groupe des associations**

Nous remercions le rapporteur d'avoir mis en lumière les conséquences de la violence sur les individus et leur environnement dans leur travail. Le groupe prend acte que l'avis ne concerne pas toutes les violences, même si elles sont évoquées. Il ne concerne pas non plus le monde du travail dans sa totalité : les artisans, les professions libérales.... mériteraient indiscutablement un rapport sur ce sujet.

L'avis ne traite pas non plus directement des effets sur l'opinion publique et, en particulier, chez les jeunes et leurs éducateurs, des violences sur les matériels et les locaux. Ainsi, le vandalisme dans les maisons de jeunes, les centres sociaux, à l'école, dans les antennes diverses (symboles d'un quartier) remet en cause l'activité menée pour et par des publics déjà fragilisés. Elle est parfois le fait de bandes solidaires ou opposées dont on ne sait plus si elles sont provoquées par l'exclusion de notre société ou instrumentalisées par des organisations de malfaiteurs. Ces destructions laissent des traces profondes dans les esprits de ceux qui en sont l'objet et aussi dans les esprits de ceux qui les commettent. Sans doute aurions nous pu évoquer aussi les violences physiques que subissent certains bénévoles mais ce n'est pas le sujet.

L'élimination totale des pulsions violentes est impossible. La maîtrise, elle, par contre, peut être recherchée. Car, comme l'écrit le Général Loup Francart : « L'acte de violence est le produit instable de deux sources primaires d'énergie : l'agressivité et la peur... » et « l'environnement peut également stimuler l'agressivité et la peur humaine et amplifier les recours aux actes de violence... ».

Ayant rappelé le cadre de l'avis et ses limites volontaires, le groupe confirme combien il apprécie et est d'accord avec les mesures immédiates proposées. Bien sûr, elles ne régleront pas les causes, mais leur application serait de nature à apaiser un peu mieux notre société.

Cependant notre groupe souhaite apporter son adhésion particulière au chapitre IV de l'avis qui souligne fort justement que, face aux situations de violence et au sentiment d'insécurité, on doit encourager et conforter les réponses collectives. En effet, les premières initiatives d'aide aux victimes ont été prises par des associations et notre groupe est complètement en phase avec le rapporteur lorsqu'il propose de sortir du « non-dit » pour activer la solidarité par la création de lieux de dialogues et d'écoute. Nous insistons pour que ces lieux se mettent en place dans l'entreprise et dans la cité tant il est vrai que l'entourage d'une personne agressée est lui-même traumatisé de ce fait comme le sont souvent les usagers ou les habitants du site où s'est produite cette violence ! Aujourd'hui la mise en place de médiateurs pourra répondre à ces besoins.

Les forces de l'ordre doivent jouer pleinement leur rôle mais un partenariat doit se mettre en place entre tous les pouvoirs publics nationaux et locaux, les services, les acteurs locaux, les entreprises, les associations.

L'avis nous montre en soulevant un aspect de la violence que ce sujet ne doit pas être un sujet tabou dans notre société. Pour ne pas laisser la place à la violence, il faut à la fois mettre en œuvre des mesures spécifiques de riposte, de prévention, de réparation, d'éducation et réduire les causes qui la favorisent. Ceci implique d'agir pour le plein emploi, pour l'égalité des chances, pour un urbanisme à visage humain.

C'est une entreprise de citoyenneté dans laquelle les associations sont déjà engagées, elles continueront à le faire. Le groupe a voté l'avis.

#### **Déclaration du groupe de la CFDT**

L'avis se concentre délibérément sur toutes les violences venant de l'extérieur dont sont victimes les salariés et agents publics dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions. Aujourd'hui encore, les salariés et agents publics victimes de telles agressions ne sont pas totalement pris en charge. Plus précisément, les atteintes psychologiques, qui peuvent survenir au moment de l'agression, voire quelques mois après, ont encore du mal à être reconnues comme découlant directement de l'agression elle-même.

Le présent avis préconise, dans pareilles circonstances, que soit systématiquement fait application des principes généraux de prévention et de traitement du risque professionnel. Pour les salariés du secteur privé, cela passe par la reconnaissance de l'agression comme un accident du travail. Concernant les agents des fonctions publiques, la « présomption d'imputabilité », qui facilite la reconnaissance du caractère professionnel d'un accident, ne connaît pas la même systématisation.

La CFDT approuve le fait que l'avis demande le rapprochement des situations des uns et des autres afin que ces agressions soient reconnues pour tous comme des accidents liés au travail ou survenus dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice des fonctions. La CFDT approuve également que face à

ces situations de violence, au-delà de la prise en charge des victimes elles-mêmes et de leur entourage, l'avis rappelle que la réponse vient aussi de la nécessaire articulation entre différents acteurs, dans et hors de l'entreprise, avec l'organisation du travail. Là encore, il est nécessaire, pour la CFDT, de rapprocher les situations des agents publics de celles des salariés, notamment en généralisant les CHSCT à l'ensemble des fonctions publiques.

Reste qu'un tel avis, essentiellement centré sur l'indispensable suivi, y compris psychologique, des victimes, ouvre la porte à d'autres travaux tout aussi essentiels, portant à la fois sur les violences liées aux conditions de travail ainsi que sur les mesures de prévention nécessaires pour limiter au maximum toute agression.

S'il est vrai que le risque zéro n'existe pas, la CFDT milite depuis de nombreuses années pour que la préoccupation de prévention des risques devienne une réalité à même niveau que celle de la réparation.

Le groupe de la CFDT a voté l'avis.

### **Groupe de la CFE-CGC**

Le groupe de la CFE-CGC est particulièrement sensibilisé au thème développé dans l'avis du Conseil économique et social. En effet, les violences subies par les salariés dans le cadre de leurs activités professionnelles sont un des phénomènes essentiels de la dégradation des conditions de travail que l'on peut observer depuis quelques années et plus généralement, de la dégradation des conditions de vie de nos concitoyens.

L'avis montre ainsi très clairement l'ampleur du développement de ce phénomène, y compris dans des secteurs d'activité jusqu'alors relativement épargnés et pourquoi il doit recevoir un traitement spécifique.

L'avis du Conseil économique et social formule nombre de recommandations visant à une meilleure prise en compte de ce phénomène et, surtout, propose des solutions susceptibles de répondre à la plupart des problèmes mis en évidence.

Le groupe de la CFE-CGC tient à souligner, parmi ces réponses ainsi avancées, l'intérêt que représentent la définition du rôle nouveau que doit tenir le Conseil national d'aide aux victimes et la tenue d'un registre de déclaration des agressions ou plutôt sa généralisation. Mais, les principales avancées de ce texte concernent la prévention et le traitement médical et juridique des agressions et des violences au travail, dans ses dimensions médicales et financières.

Le rôle de prévention des entreprises est essentiel. Pour autant, et c'est tout le mérite de cet avis, il n'épuise pas, même s'il est considérablement développé, ce que nous réclamons, le champ des solutions à apporter à ces problèmes. Deux institutions ont un rôle éminent à jouer : l'assurance maladie et le CHSCT. Pour cela, il convient de développer la formation des représentants des salariés et l'information des salariés eux-mêmes et de donner à ces institutions les moyens de jouer pleinement le rôle qui est le leur.

Le groupe a voté l'avis du Conseil économique et social.

### **Groupe de la CFTC**

Pour une véritable politique de prévention, il faut agir sur les auteurs et sur les causes, sans oublier les victimes. La société se doit de reconnaître la victime, la soutenir et tout mettre en œuvre pour la dédommager et la protéger contre toute nouvelle agression.

Lorsqu'un salarié subit une agression, il y a de fait deux victimes, d'une part le salarié lui-même et son entourage, d'autre part la communauté de travail.

La CFTC estime nécessaire d'identifier les types de violences. Le Conseil national d'aide aux victimes, en lien avec les professionnels et leurs organisations représentatives, pourrait faire un état des lieux des phénomènes de violence au travail.

Le groupe CFTC soutient la proposition de reconnaître l'agression comme un accident de travail avec l'obligation de la déclarer comme tel en application des dispositions législatives et réglementaires.

Dans chaque entreprise, quelle que soit sa taille, doit être ouvert un registre de déclaration d'agressions n'ayant pas entraîné de soins médicaux immédiats, ni d'arrêts de travail. Ce registre doit également être ouvert aux salariés témoins d'agressions sur le lieu de travail.

Les agressions sont un risque professionnel qui doit être traité comme tel. Tous les organismes doivent s'en saisir : le CHSCT, la médecine du travail, les organismes de Sécurité sociale et l'inspection médicale du travail.

Concernant la Fonction publique, il faut une harmonisation des réglementations et dispositifs existants, entre Fonction publique et secteur privé, et, dans la Fonction publique, entre agents titulaires et non titulaires.

La présomption d'imputabilité prévue à l'article L. 411-1 du Code de la Sécurité sociale doit être étendue aux agents de la Fonction publique.

Les salariés agressés doivent pouvoir bénéficier d'une proposition de prise en charge tant sur le plan physique que psychologique. Pour apprécier avec la victime les répercussions globales du traumatisme au niveau personnel, familial et de la communauté de travail, le médecin du travail doit être associé.

Les salariés victimes d'agressions doivent pouvoir être parties prenantes à la procédure et informés des suites réservées à la plainte déposée.

Pour répondre au sentiment d'insécurité et développer un soutien aux victimes, la CFTC préconise une organisation collective à laquelle l'inspection médicale du travail devrait être associée. Elle demande qu'un aménagement de l'article D 612.1 du code du travail complète en ce sens les attributions de l'inspection médicale du travail.

L'amélioration conjointe des conditions de travail et de l'accueil du public est, à l'évidence, propice à la diminution des facteurs de tension. Pour la CFTC, ce type de réponse implique le renforcement de la présence humaine.

Dans l'attente que d'autres rapports traitent de violences internes à l'entreprise, le groupe de la CFTC a voté l'avis.

### **Groupe de la CGT**

Il est incontestable que le sujet abordé aujourd'hui est d'actualité. Le nombre croissant de salariés qui exposés à des agressions externes tant verbales que physiques au cours de leur travail s'accroît d'une manière importante.

En tant qu'organisation syndicale, nous sommes particulièrement sensibles à ce type de problème et non moins attentifs à la mise en place de protection efficace pour les salariés confrontés à ces difficultés.

Pour le groupe de la CGT, tout salarié qui, par son contrat de travail, est mis en situation de risques exogènes par le fait d'une subordination à son employeur requiert des mesures spécifiques.

Pour un certain nombre de sociétés, l'application directe de critères de rentabilité financière immédiate a accentué la pression sur les personnels. De ce fait, les conditions de travail pour nombre de salariés, se sont détériorées entraînant des pressions psychologiques, des stress importants dans l'exercice de leur métier.

Dans les entreprises, organismes et corps d'état dont le personnel est en contact avec le public, des décisions prises par leur radicalité, peuvent dégrader l'accueil et alimenter pour les usagers extérieurs des exaspérations, des protestations, des refus de l'injustice qui s'expriment à l'encontre de ces personnels qui ne peuvent que subir dans la majorité des cas ces décisions.

C'est dans ce contexte que les salariés exposés doivent en raison de leur responsabilité professionnelle garder leur calme tout en subissant le contre-coup de décisions que souvent ils n'approuvent pas.

C'est également dans ce contexte qu'apparaît l'agression venant de l'extérieur.

Cet avis présente de nombreux points positifs nouveaux en particulier :

- la déclaration en tant qu'accident du travail pour le salarié agressé et son inscription dans un registre spécifique ;
- la notion de salarié-témoin qui peut développer des accidents pathologiques ultérieurs et qui pourra bénéficier également des mêmes droits ;
- l'harmonisation des principes et des règles d'accident du travail entre la Fonction publique et le secteur privé ;
- les propositions de prise en charge psychologiques et judiciaires ;
- le rôle et la place des différents intervenants (comme les médecins du travail) ;
- le développement de l'expression collective par une prise en charge plus importante des propositions et décisions des CHSCT, la mise en oeuvre de moyens supplémentaires pour qu'ils puissent assumer leur tâche.

Le cadre de cet avis travail salarié, violences et environnement mettant en avant la situation de la victime, est un axe d'approche qui nous convient.

Un regret, que notre proposition de la prise en compte des agressions répétitives, mêmes légères, favorisant des pathologies qui se transformeront

ultérieurement en maladie professionnelle n'ait pas été retenue. Cela reste malgré tout une maladie engendrée par la profession.

Nous proposons que cette étude soit étendue, aussi notre Conseil devrait-il prochainement étudier les violences endogènes et étendre son champ de réflexion aux professions autres que salariées.

Notre groupe soutient ce projet d'avis en émettant un vote positif.

### **Groupe de la CGT-FO**

Le groupe de la CGT-Force ouvrière constate que le projet d'avis n'a rien de « sécuritaire » ; en revanche il donne beaucoup de précisions sur la manière dont peut naître le sentiment d'insécurité. Il intègre, en premier lieu, l'importance du chômage comme l'un des ressorts de la délinquance et du crime. Evoquer la violence conduit, par conséquent, inévitablement à un questionnement sur la société toute entière. Cependant, le projet d'avis et rapport a évité, tout en gardant une vision large, de succomber à la tentation de l'universalisme.

Le nombre des victimes de violences au travail a considérablement augmenté ces dernières années. Nous approuvons totalement les propositions novatrices du rapporteur qui préconisent de considérer les agressions à l'encontre des salariés comme accidents du travail. Elles invitent également à prendre en compte les salariés témoins d'une agression pour limiter leurs éventuelles atteintes psychologiques, et à ouvrir obligatoirement dans les entreprises un registre de déclaration des agressions n'ayant pas entraîné de soins médicaux ni d'arrêts de travail.

Nous relevons, en outre, l'insistance du projet d'avis sur le caractère très subjectif de la notion d'ITT (incapacité totale de travail). Il est particulièrement judicieux également d'attirer l'attention sur cette question, ainsi que sur son corollaire, la mise en place d'un service de médecine légale, de manière homogène, sur tout le territoire. C'est aussi à juste titre que le rapporteur insiste sur les atteintes psychologiques, plus difficiles à mesurer que les atteintes corporelles, dans l'instant et, plus encore, dans la durée. Nous approuvons, par conséquent, la demande, exprimée dans l'avis du Conseil, de suivi psychologique que ce soit pour les soins immédiats, les soins post-immédiats ou les soins dits « tardifs » car il est rare que les patients fassent initialement le lien entre leurs troubles actuels et le trauma qui peut remonter à plusieurs années. Cette prise en charge de la dimension psychologique du traumatisme rejoint notre souci de solidarité, tout aussi nécessaire dans la prévention de la violence que dans l'assistance aux victimes.

Enfin, en matière de prévention, nous partageons l'opinion, exprimée par le projet d'avis, recommandant l'importance de la présence humaine ; encore faut-il que cela se fasse convenablement en termes de statut et de rémunération. Il y a encore, malheureusement, bien du chemin à parcourir avant que chacun comprenne que la prévention est plus humaine, mais aussi plus rentable, que la répression.

Si nous voulons vraiment que les agresseurs n'aient pas toujours le dernier mot, et que la violence ne développe pas un sentiment d'insécurité qui nous



submerge, il ne faut pas lésiner sur les moyens moraux, légaux et matériels qui permettent, de manière adaptée, de limiter les risques aux maximum.

De ce point de vue, le rapport fournit une réflexion féconde.

Le groupe de la CGT-Force ouvrière a émis un avis favorable au projet d'avis.

### **Groupe de la coopération**

Le groupe de la coopération tient, tout d'abord à saluer le travail du rapporteur, en ce qu'il met en lumière un aspect trop souvent méconnu, voire occulté de notre quotidien ; la violence au travail.

Le groupe reconnaît avec lui la nécessité de mieux faire connaître ces phénomènes de violence dans l'entreprise et d'en améliorer l'observation et la mesure y compris dans ses conséquences induites.

Il soutient, de même, l'analyse consistant à considérer l'agression sur le lieu de travail comme un risque professionnel devant faire l'objet d'une prévention et d'un traitement assimilables aux accidents du travail. Ainsi pourra être fondé un cadre juridique répondant mieux aux situations rencontrées et permettant à la fois, le respect des droits à réparation des salariés, et la préservation des intérêts de l'entreprise.

Le groupe souligne fortement la nécessité de prendre en compte les atteintes personnelles et en particulier les répercussions psychiques, souvent peu visibles ou à effets retardés, de ces événements violents. Il apprécie que cet avis reprenne les conclusions du rapport Lienemann quant à la nécessité du soutien juridique aux victimes. Le renforcement des moyens de prise en charge et de soutien psychologique des victimes ou témoins de violences traumatisantes, en partenariat avec les unités médico-judiciaires, les médecins du travail (ou les cellules d'urgence médico-psychologiques) doit être systématiquement recherché.

Enfin, le groupe de la coopération soutient le rapporteur dans son souhait de voir apporter de plus en plus de réponses collectives et partenariales face aux situations de violence et au sentiment d'insécurité sur les lieux de travail.

### **Groupe des entreprises privées**

Nous saluons le rapporteur pour la qualité de son travail sur un sujet difficile et qui, tout au moins dans son acception globale, revêt une actualité grandissante.

D'une manière générale, le groupe souhaite rappeler que les violences au travail sont d'origines diverses et qu'elles débordent largement le périmètre du travail.

S'agissant du travail, le groupe considère que les mesures à prendre pour éviter les phénomènes de violences varient d'une entreprise à l'autre et doivent être adaptées en fonction de la nature des risques liés à l'activité de ces entreprises.

A ce titre, la prise en compte d'activités plus exposées que d'autres aurait d'ailleurs dû apparaître plus nettement dans le projet d'avis. De même, les

mesures préconisées par le rapporteur auraient pu davantage tenir compte de l'activité concernée.

On peut également regretter que les propositions aillent parfois au-delà de la jurisprudence existante. Il conviendrait d'indiquer par exemple qu'il existe des cas d'agressions sur le lieu et pendant le temps de travail qui ne peuvent être considérées comme des accidents de travail. Il revient alors à l'employeur de démontrer que le salarié agressé se livrait à une activité étrangère au travail.

Il nous semble par ailleurs que la responsabilité de l'Etat dans ce domaine n'est pas suffisamment exprimée dans le présent projet d'avis. Plus grave, le texte contient des formules qui pourraient laisser à penser que l'objectif de compétitivité des entreprises constitue une violence à part entière...

En conséquence, le groupe des entreprises privées s'est abstenu.

### **Groupe des entreprises publiques**

Le groupe des entreprises publiques, particulièrement sensibilisé à la question des agressions subies par les salariés à l'occasion de leur travail, est satisfait que notre assemblée émette un avis sur ces problèmes de violence.

En effet, si ces phénomènes n'épargnent personne et que plusieurs secteurs économiques y sont grandement confrontés (commerces, banques, enseignement, fonction publique etc.), les services publics immergés dans le quotidien de la société se trouvent particulièrement exposés.

Nous approuvons le contenu du rapport. Nous avons, bien sûr, conscience que la meilleure des réponses consiste à prévenir la violence, à la dissuader.

Les mesures préconisées nous semblent de nature à rassurer les personnels en créant de meilleures conditions pour gérer les conséquences de la violence subie.

C'est le cas des modifications proposées du cadre juridique existant :

- pour traiter l'agression comme un accident du travail et respecter le principe de la présomption d'imputabilité aussi bien pour les traumatismes immédiats que pour les risques différés de séquelles psychologiques ;
- pour adapter les principes généraux de prévention des risques professionnels aux spécificités d'un phénomène dont les responsables sont extérieurs à l'entreprise ;
- Pour favoriser la prise en charge psychologique des victimes, ce qui nous semble une dimension importante de la cohésion de l'entreprise et de la confiance des personnels.

Plus généralement, nous approuvons l'approche visant à encourager la prise en charge collective du problème afin que les salariés victimes ne se sentent ni incompris ni isolés.

Les entreprises publiques les plus concernées déploient d'ailleurs beaucoup d'initiatives en ce domaine en liaison avec les forces de police, de gendarmerie mais également avec les élus et l'ensemble des autres acteurs sur chacun des territoires.

Pour autant, la gestion la plus humaine et la plus solidaire des conséquences de la violence sur les salariés victimes s'avère indispensable.

Pour toutes ces raisons le groupe des entreprises publiques votera le projet d'avis.

### **Groupe de la mutualité**

Le thème de la violence au travail s'inscrit dans le cadre plus général de la montée des phénomènes de violences de toutes sortes qu'enregistrent les sociétés modernes. Des formes nouvelles de violence apparaissent, qui se localisent souvent dans les banlieues, et parmi des populations en grande difficulté. Elle sont souvent le fait d'une population jeune qui organise une culture de rue sur la base de rapports de force et s'attaque aux institutions en tant que telles et aux personnels qui les servent. C'est ce que les sociologues dénomment la délinquance d'adaptation.

Le groupe de la mutualité approuve les analyses que fait le rapport de ces formes de violence et souhaite qu'une typologie en soit établie dans tous ses aspects, pour que le phénomène soit mieux connu et sorte de la clandestinité et de la honte : typologie à travers les situations traumatiques, mais également en prenant en compte les cas où l'environnement lui-même est traumatique par le caractère répétitif du fait de violence. L'enregistrement de ces phénomènes serait bénéfique non seulement en ce qu'il permettrait la mise en place de procédures d'analyse, mais aussi en ce qu'il contribuerait à atténuer, sinon à supprimer, ce sentiment de faute que subit inconsciemment la victime.

Pour le groupe de la mutualité, la prévention de la violence en situation de travail, mais sur un plan plus général de tous les événements où la violence apparaît, doit revêtir une triple forme :

- la prévention, après la survenue de l'acte lui-même et une fois ses conséquences pathologiques diagnostiquées et soignées, vise à éviter l'installation chronique ultérieure de troubles psychiques. L'institution de réseaux de soins post-traumatiques après l'hospitalisation est une réponse adéquate que suggère le projet d'avis ;
- l'aide aux victimes apparemment indemnes, pour les conduire à conceptualiser leur malaise, doit s'effectuer en fonction de deux principes : c'est aux institutions d'aller à la victime pour lui éviter de se sentir isolée et non l'inverse, et de se coordonner entre elles pour apporter une aide cohérente dans toutes les facettes du phénomène ;
- enfin, la prévention primaire intervient avant l'apparition de l'événement dans les lieux publics, les entreprises ou les administrations : il s'agit alors de concevoir un plan de prévention, d'engager des formations des personnels à la détection des risques d'agression, ce qui renvoie là encore à une meilleure connaissance de la violence.

De ce point de vue, les cloisonnements institutionnels actuels paraissent néfastes.

Pour conclure, le groupe de la mutualité considère que les pouvoirs publics devraient, au titre d'une prévention de base, considérer que le contexte d'inégalité et de manque de cohésion sociale est le facteur prépondérant et qu'il est de leur responsabilité politique d'y apporter des remèdes.

Le groupe de la mutualité a voté en faveur de l'avis.

### **Groupe des personnalités qualifiées**

**M. Bichat** : « Je féliciterais tout d'abord le rapporteur qui a bien rempli le contrat qui lui était fixé, par le texte, de la saisine pour cet avis qui offre une meilleure connaissance des phénomènes de violences exogènes à l'entreprise dont sont victimes les salariés et fournit des propositions auxquelles j'adhère.

Mon souhait aujourd'hui, est d'élargir notre réflexion au sentiment d'insécurité que ressent l'ensemble des salariés. Une étude réalisée à Mulhouse auprès de deux groupes, l'un composé d'ouvriers et d'employés, l'autre de membres des « classes moyennes », m'a particulièrement intéressé. Si les premiers insistent sur la précarité, l'exclusion, l'abandon, les seconds, bien que se sentant privilégiés et plus chanceux, sont hantés par le spectre de la perte de l'emploi. On peut ainsi constater que pour chacun d'eux, la perception de la société est fonction du rapport à l'emploi.

Ainsi le trait commun révélé par cette étude est une crispation autour de l'emploi, du manque, du manque d'argent, du manque de normes ou de valeurs. Le travail est devenu l'unique vecteur du statut social. Pour les deux groupes, la société apparaît comme un système de rapports concurrentiels, antagonistes voire inexistants. Il y a les riches et les chefs, les travailleurs, les chômeurs, les immigrés, les jeunes. Au total, une société morcelée et un profond sentiment de solitude.

Les classes moyennes, tout en ayant le sentiment de porter la société à bout de bras, craignent de basculer vers la précarité. Elles redoutent les immigrés et n'attendent rien des jeunes. Quant aux ouvriers et employés, comme hantés par le spectre de la pauvreté, par les étrangers, et par les jeunes, ils se vivent comme des exclus. Remédier à ce morcellement social réclame plus d'échanges et de normes.

L'insécurité n'est donc pas seulement physique, elle est aussi économique. L'individu ressent un sentiment de précarisation, de fragilité, de solitude au milieu de groupes engagés dans une concurrence permanente et féroce. Ce n'est même pas la loi de la jungle, c'est une jungle sans loi ! Il est difficile dans de telles conditions, de faire baisser le sentiment d'insécurité. Des rappels sont nécessaires : pas de cité sans règles ; la société doit intégrer chacun de ses membres.

J'ai trouvé une note d'espoir dans un rapport sur les agents locaux de médiation sociale institués dans le cadre des contrats locaux de sécurité. « Fil à coudre pour réparer les accrocs du tissu social », ces agents locaux ont pour caractéristique d'être, non pas confinés dans des locaux, mais présents dans la rue, dans l'espace public. Il faudra en tenir compte à l'heure du bilan des emplois jeunes dans ce secteur.

Quoi qu'il en soit, il faut parler de l'insécurité, la prévenir et aussi la sanctionner. Il faut allier fermeté et humanité. La sécurité est l'affaire de tous les citoyens. Il faut proclamer la volonté de vivre ensemble, de retisser des liens sociaux désagrégés.

Ce projet d'avis constitue dès lors une utile contribution au débat. C'est la raison pour laquelle je le voterai.

### **Groupe des professions libérales**

Si le titre de la saisine était resté « Les entreprises publiques et privées, les administrations et leurs salariés face à la violence de leur environnement », le groupe des professions libérales se serait limité à quelques réserves.

Tout en saluant le travail réalisé par le rapporteur, notre groupe estime que l'actuel texte de l'article L 144.1 du code de la Sécurité sociale se suffit à lui-même, et qu'une extension à la fois de son application et de son champ n'est pas sans inconvénient, de même que la barrière des huit jours d'incapacité temporaire totale.

En revanche, notre groupe reconnaît la nécessité que la justice suive son cours pour que la victime retrouve son équilibre. Un classement sans suite est toujours mal ressenti.

Enfin, il aurait été souhaitable, comme cela avait été proposé par le groupe des professions libérales, que soient modifiées les dispositions de l'article L 454-1 du Code de la Sécurité sociale qui permet aux organismes sociaux de récupérer le capital constitutif de la rente qu'elle est amenée à verser au titre des accidents du travail. Les cotisations versées tant par l'employeur que par le salarié sont la cause juridique de cette rente, tout comme dans le cadre d'une assurance individuelle, le recours devrait être exclu.

Mais, ce débat est dépassé. En effet, à partir du moment où le titre du rapport est « Travail, violences et environnement », le groupe des professions libérales ne peut pas accepter que l'étude ainsi réalisée n'englobe pas les activités des travailleurs indépendants.

Les professionnels libéraux dans leurs activités, qu'elles soient médicales, juridiques ou techniques, sont exposés en permanence à la violence. La saisine ne pouvait se limiter aux salariés, et exclure d'autres catégories de travailleurs.

En conséquence, notre groupe s'abstiendra de voter cet avis.

### **Groupe de l'UNAF**

Le groupe de l'UNAF tient à souligner la qualité du travail réalisé par le rapporteur, M. Michel Debout. A travers ce rapport et cet avis, le Conseil économique et social fait œuvre utile en attirant l'attention sur un phénomène qui tend à devenir un véritable fait de société, fait malheureusement banalisé par les médias. Il apparaît nécessaire que l'Etat prenne ses responsabilités dans l'application des réglementations relatives à la protection des mineurs en matière de violence.

Les situations de violence, les agressions subies dans le cadre de l'activité professionnelle, sont l'un des révélateurs d'une certaine dégradation de la

cohésion sociale et des liens sociaux, d'un sentiment d'insécurité souvent inexprimé, de la perte d'un certain nombre de repères sur lesquels repose tout exercice de la citoyenneté. L'amélioration des règles du droit du travail, la prévention mise en place à l'intérieur de l'entreprise, et une meilleure prise en charge des victimes, devraient être complétées par un partenariat renforcé avec toutes les institutions médicales, juridiques et sociales concernées.

Le groupe de l'UNAF regrette que l'avis, limité par l'étude initiale, n'ait pu s'élargir à deux types de situations spécifiques : en premier lieu, la manière dont sont vécues ces violences par les femmes ; en second lieu, la prise en compte de ces situations dans des champs entiers de l'activité économique et sociale, tels que l'artisanat, le commerce, les professions libérales et les petites entreprises.

Le groupe de l'UNAF a souhaité, et obtenu, que le fait familial soit pris en compte car, à l'évidence, vie professionnelle, vie personnelle et vie familiale ne peuvent être dissociées. L'entourage personnel et familial des victimes constitue le plus souvent le premier refuge, mais aussi la seconde victime. L'avis a mis en exergue la nécessité de se préoccuper des traumatismes qui pourraient être subis par l'entourage des victimes. Il convient, en particulier, de porter une attention particulière aux enfants des victimes qui peuvent présenter des traumatismes graves si l'on n'y prend garde (dévalorisation du parent agressé, désir refoulé de faire justice soi-même et de revanche...).

Mais la famille est aussi le lieu où la personnalité agressée dans sa dignité peut se reconstruire. Le groupe de l'UNAF souhaite donc que tout le processus d'accompagnement de la personne soit l'expression d'une solidarité économique et psychologique envers l'entourage des victimes et que les soutiens nécessaires soient mis en place. Dans ces situations, la communauté de travail et la communauté familiale ne peuvent que faire cause commune. C'est la voie d'un moindre coût social et d'une efficacité renforcée de tous les modes de prise en charge. C'est aussi le sens du témoignage réel de l'attention portée à la victime au travers des liens les plus solides qu'il a pu établir et développer, dans son travail comme dans sa famille.

Le groupe de l'UNAF s'est exprimé favorablement sur cet avis.

### **Groupe de l'UNSA**

« Travail, violences et environnement » : tel qu'il est intitulé, l'avis devrait couvrir l'ensemble des professions soumises aux risques de la violence, ce qui n'est pas le cas. L'étude, à l'origine de l'avis, ne concerne que les travailleurs salariés et ne prend pas en compte les violences internes à l'entreprise. Au vu de la sensibilité du sujet, l'UNSA souhaite qu'un deuxième volet venant compléter celui-ci, prenne en compte l'ensemble des professions non salariées.

Une des valeurs premières de l'avis est la volonté de placer la victime au centre de la réflexion. Elle doit être enfin reconnue, soutenue, dédommée.

Les propositions et recommandations de l'avis sont toutes de nature à améliorer la situation actuelle et s'inscrivent dans le cadre de la législation actuelle. Notre groupe les approuve et apprécie la méthode qui a le mérite de ne pas compliquer ce qui l'est déjà.

Considérer l'agression comme un accident du travail est essentiel car, tout en ouvrant des droits, cela participe directement à la reconnaissance de la victime. L'avis met l'accent sur l'importance de la déclaration. Il demande, en plus, qu'un registre de déclaration des agressions n'ayant pas entraîné de soins médicaux immédiats soit ouvert dans chaque entreprise : c'est du plus haut intérêt car de nature à préserver les droits de la victime dans l'hypothèse où se déclareraient, plus tard, des problèmes liés à l'agression.

L'avis met en évidence les risques de troubles psychologiques, aspect trop souvent négligé mais important. L'UNSA partage les propositions faites, comme celle d'accorder au salarié témoin d'une agression les mêmes droits qu'aux autres victimes.

Dans un autre ordre d'idées, l'accent est mis sur le rôle du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail dont la compétence serait d'aborder les risques professionnels nouveaux, dont les agressions, sous l'angle de la prévention et des conditions de travail. L'UNSA partage ce point de vue et pense que le contrat de travail devrait être, lui aussi, plus précis en la matière.

Pour ce qui est des fonctions publiques, la proposition d'une harmonisation des principes et des règles avec le secteur privé nous agréée dans le respect, bien sûr, des missions spécifiques des fonctionnaires.

L'avis souligne l'absence d'information sur le phénomène d'agression. Nous partageons la proposition qu'une évaluation soit réalisée au plus vite et que des solutions soient envisagées.

La médecine du travail tient une place prépondérante. Mais, l'affirmation du rôle du médecin du travail et des services sociaux ne vaut que si elle s'adresse équitablement à tous les salariés. Or, dans la Fonction publique, la médecine du travail est quasi inexistante.

Enfin, l'UNSA partage l'appel à la solidarité face aux situations violentes et au sentiment d'insécurité.

Le groupe de l'UNSA, auquel s'est joint le représentant de la FGSOA, a voté l'avis.

## **RAPPORT**

**présenté au nom de la section du travail  
par M. Michel Debout, rapporteur**



Le Conseil économique et social s'est saisi le 9 juin 1998 du thème sur « *les entreprises publiques et privées, les administrations et leurs salariés face à la violence de leur environnement* ». La préparation de cette étude a été confiée à la section du travail qui a désigné M. Michel Debout comme rapporteur.

Par décision en date du 5 octobre 1999, le Bureau du Conseil économique et social a, sur proposition de la section du travail décidé de la transformation de cette étude en rapport et avis sous le titre « *Travail, violences et environnement* ».

En vue de parfaire son information, la section a successivement entendu :

- M. François Lebigot, médecin chef des services des armées, professeur agrégé du Val-de-Grâce ;
- M. Vittorio Di Martino, expert international auprès du Bureau international du travail à Genève ;
- Mme Carole Damiani, psychologue, chargée de mission à l'Institut national d'aide aux victimes et de médiation ;
- M. Alain Bauer, conseil en sécurité, président-directeur-général de la société AB Associates ;
- M. Sébastien Roché, politologue à l'université de Grenoble ;
- M. Laurent Davenas, procureur de la République près du tribunal de grande instance d'Evry.

Le rapporteur a, par ailleurs, rencontré de nombreuses personnalités qui ont bien voulu lui faire part de leurs réflexions sur ce sujet.

La section a visionné le document audiovisuel réalisé par l'association « Violence, travail, environnement » de Saint-Etienne.

La section et son rapporteur tiennent à exprimer à tous leurs remerciements pour leur apport aux travaux.

\*  
\*                      \*

## INTRODUCTION

Séismes, viols, hold-up, rackets, suicides... La violence s'affiche sur nos écrans, dans la rue, et dans nos têtes, si bien qu'aucun crime, aucune catastrophe, aucune guerre ne nous sont étrangers. La violence remplit notre quotidien.

C'est pourquoi elle se transforme insidieusement en un sentiment d'insécurité susceptible de provoquer des réactions de rejet et parfois de violence en retour.

Il existe une spirale de la violence dans laquelle certains se laissent aspirer et qui les rend en quelque sorte violents... par prévention de la violence.

Pour d'autres, ce sera la banalisation, la non-intervention : cette autre spirale aussi dangereuse du laisser-faire dans lequel la victime a le sentiment d'être abandonnée de tous, du fait de l'individualisme qui amène à l'oubli des valeurs collectives sans lesquelles aucune vie en société ne peut être fondée.

Violences isolées, violences de foule qui atteignent des lieux que l'on aurait pu imaginer protégés : certains stades aujourd'hui donnent le spectacle non plus du sport, mais du déchaînement de la violence.

L'habitude judiciaire est de séparer les violences volontaires, les involontaires, et les violences que le sujet exerce contre lui-même.

Selon ces trois rubriques, on classe ainsi :

- les faits accidentels ;
- les coups et blessures volontaires et les homicides ;
- les comportements auto-agressifs comme le suicide, la surdose (*overdose*), l'ivresse...

Mais ce concept de volonté (certains psychologues parlent d'intentionnalité) est plus complexe qu'une analyse rapide ne le laisserait supposer. En fait, il existe toute une progressivité allant de l'acte totalement involontaire à la volonté délibérée et non une simple alternative entre ces deux termes : ainsi, entre l'accident lié à une défaillance mécanique et l'acte agressif sciemment mis en œuvre pour détruire l'autre, il existe une multiplicité de situations, dont celles des « comportements risqués » pour lesquelles il est plus difficile de repérer ce qu'était l'intention réelle de l'auteur.

A l'instar de nombreux pénalistes et de l'historien Jean-Claude Chesnais<sup>1</sup>, il ne faut retenir comme violence que les agressions qui « s'adressent indéniablement à un être humain » et utiliser les termes de « destruction » ou de « dégradation » lorsque ce sont les biens qui sont visés. Pour reprendre la définition rigoureuse de cet auteur, « la seule violence mesurable et incontestable est la violence physique. C'est l'atteinte directe, corporelle contre les personnes ; elle revêt un caractère brutal extérieur, douloureux ».

Cependant, à s'en tenir au propos des victimes, d'autres formes d'agressions que celles portant directement sur la personne physique, peuvent avoir des répercussions émotionnelles et psychiques tout aussi douloureuses que

---

<sup>1</sup> Jean-Claude Chesnais, *Histoire de la violence*, Editions Robert Laffont, Paris, 1981.

la violence définie strictement. L'intrusion dans l'univers domestique et professionnel, la destruction de biens matériels, les insultes peuvent, dans certaines circonstances, être ressenties comme autant d'atteintes à la dignité voire à l'intégrité psychologique de la personne et, sur un registre plus collectif, contribuer largement à entretenir le sentiment d'insécurité. C'est pourquoi de tels comportements agressifs à condition bien sûr qu'ils mettent en cause des situations de travail, sont pris en compte dans cette étude.

Il y a pour tout acte violent, une victime.

Toute politique de prévention suppose d'abord une action sur les causes et donc un repérage et une connaissance de celles-ci. Beaucoup d'études, de rapports, de recherches, concernant la montée des comportements violents dans la société, ont été réalisés. Ils mettent l'accent sur les facteurs économiques, psycho-sociaux et d'intégration, concernant les auteurs, contrevenants, délinquants ou criminels. Ils débouchent sur des recommandations de politique, sociale et de politique pénale préventive et répressive à mettre en œuvre. Mais centrer nos réflexions sur les auteurs contribue en quelque sorte, à effacer la place des victimes.

Ainsi, ce n'est qu'au début des années 1980, - notamment à la suite de Robert Badinter - que les politiques pénales successives se sont intéressées aux victimes.

On a ainsi pris conscience qu'au-delà de la nécessaire sanction des auteurs, la société ne pouvait oublier l'obligation qui est la sienne, de reconnaître la victime, puis de la soutenir et enfin de la dédommager.

Ce dispositif de prise en charge et de soutien s'est progressivement mis en place et développé dans notre pays, notamment à travers la constitution d'associations spécifiques aujourd'hui rassemblées dans l'Institut national d'aide aux victimes et de médiation (INAVEM).

Un rapport très récent confié par le Premier Ministre à Marie-Noëlle Lienemann<sup>1</sup>, ancien ministre, dégage un ensemble de propositions pour concrétiser de façon plus précise encore ce dispositif. Cependant, aucune réflexion d'ensemble n'a été menée concernant les personnes exposées à la violence du fait de leur travail, alors que cette préoccupation touche de plus en plus d'entreprises et de métiers.

Ainsi, dans le rapport précité, sur 114 propositions, deux seulement concernent les violences au travail, et encore de manière très globale.

Certes, le fait qu'une victime de violences l'ait été à l'occasion de son travail ne transforme pas radicalement sa situation et le soutien qu'il faut lui apporter. Elle doit pouvoir bénéficier des mêmes dispositifs que l'ensemble des victimes, celles des violences conjugales, familiales, de voisinage, de rue... qui restent en fait, -et largement- les plus fréquentes.

Mais, être victime de violences à l'occasion de son travail pose des problèmes spécifiques et nécessite donc des réponses appropriées.

---

<sup>1</sup> Marie-Noëlle Lienemann, *Rapport pour une nouvelle politique publique d'aide aux victimes*, mars 1999.

C'est pourquoi, depuis ces toutes dernières années, une réflexion est menée et développée notamment dans les secteurs qui paraissent le plus exposés à ce type de violences : c'est le cas des transports, du secteur bancaire, de la grande distribution,... mais nous n'en sommes encore qu'au début d'une démarche, d'un engagement, alors que de nombreux faits suggèrent le développement récent de ces phénomènes et leurs conséquences très négatives sur le vécu des salariés à titre individuel et à titre collectif.

De nouvelles expressions de violences ont même pu être repérées, n'atteignant pas physiquement les personnes mais les soumettant à des traumatismes psychologiques répétés, sous forme de menaces, d'insultes, parfois d'humiliations, pour lesquels le concept « d'incivilité » a été retenu par certains sociologues, notamment Sébastien Roché, particulièrement préoccupés par le développement de ce phénomène.

Certes, les salariés sont aussi exposés à d'autres violences. Les conditions de travail, la pression sur chacun (liée au chômage massif et à la nécessaire compétitivité des entreprises), peuvent contribuer à un climat de tension interne et à un durcissement des relations entre les salariés et leur hiérarchie.

Un ouvrage récent a pu les décrire comme relevant d'un véritable « harcèlement moral »<sup>1</sup>. Destabilisés au sein même de l'entreprise, certains salariés sont ainsi rendus particulièrement vulnérables aux agressions venant de l'extérieur. De même, certains employeurs, déjà soumis à une forte tension professionnelle supporteront-ils très difficilement les agressions extérieures de quelque nature qu'elles soient.

On ne peut donc pas séparer de façon trop absolue les violences internes liées aux relations de travail (qui, pour certains, se dégradent aujourd'hui), des violences liées aux agissements extérieurs à l'entreprise, les unes et les autres participant au sentiment d'insécurité (la peur du licenciement reste la première des insécurités) et de stress qui semble se développer.

Un récent rapport du Bureau international du travail (BIT) envisage d'ailleurs le problème de la violence au travail sous ces deux formes<sup>2</sup>.

Mais s'il y a interaction entre les deux, nous ne pouvons pour autant les confondre l'une avec l'autre, chacune nécessite une approche spécifique et des réponses adéquates.

---

<sup>1</sup> Marie-France Hirigoyen, *Le harcèlement moral, la violence perçue au quotidien*, Editions Syros.

<sup>2</sup> Duncan Chappell and Vittorio Di Martino, *Violence at work*, International Labour Office of Geneva, 1998, 164 pages.

En effet, lorsqu'un salarié subit une agression venue de l'extérieur, il y a deux victimes :

- la première, le salarié lui-même ;
- la seconde, la communauté que représente l'entreprise.

Le salarié pourra alors développer des sentiments contradictoires, ambivalents, vis à vis de l'agression qu'il a subie. A-t-il réagi comme il le fallait ? Son métier a-t-il encore un sens ? Peut-il compter sur ses collègues, sa hiérarchie ? Quelles seront les conséquences sur son avenir personnel, et d'abord professionnel ?

L'entreprise, elle aussi atteinte, peut être tentée par deux voies qui sont également des impasses : le refus de reconnaître les violences de manière à tenter de préserver son « image » positive dans la société, ou le développement d'une idéologie sécuritaire pouvant aller jusqu'à désertier un terrain jugé par trop périlleux.

Aujourd'hui, d'autres solutions se font jour : elles portent d'une part, sur la nécessité d'apporter un soutien aux salariés, d'autre part, sur l'affirmation par les entreprises et les services de leurs capacités à faire face à ces agressions.

Cette modification des comportements a fait suite à un certain nombre d'événements qui ont marqué l'opinion, parfois bien au-delà des partenaires sociaux eux-mêmes ; ils ont provoqué des réactions collectives au sein même de certains services publics ou privés : dans cette dernière période, les journées de grève constatées ont été motivées plus souvent par le refus des situations nouvelles de violence que par des revendications plus habituelles : amélioration des conditions de travail ou revalorisation des salaires...

Ainsi, la question des violences liées aux agressions extérieures auxquelles doivent faire face les entreprises et les services, devient-elle une des premières préoccupations de ces organismes.

## PRÉAMBULE : ESQUISSE D'UNE ÉVOLUTION GÉNÉRALE DES VIOLENCES

Les agressions perpétrées sur des travailleurs dans l'exercice de leur activité professionnelle doivent être, en dépit de traits spécifiques qui seront signalés dans les pages qui suivent, replacées dans un contexte général, celui de l'évolution des attitudes violentes et de l'insécurité.

### I - LA CONNAISSANCE STATISTIQUE DU PHÉNOMÈNE

#### A - LA RÉCENTE MONTÉE DES VIOLENCES

La violence criminelle a constamment baissé depuis le milieu du XIX<sup>e</sup> siècle jusqu'au début des années 1950. Le dernier quart du XX<sup>e</sup> siècle, a en revanche, connu une montée des violences interpersonnelles dans l'espace public (coups et blessures volontaires, vols avec violence) et dans l'espace privé (viols, incestes, homicides non crapuleux). Les violences contre soi (suicides, formes graves de toxicomanie) ont également augmenté.

Cette violence physique doit elle-même être située dans l'environnement plus large de la délinquance et de la criminalité.

Entre 1945 et 1975, la progression des vols constatés par la police a été considérable passant de 4,5 pour mille habitants à 23,3 pour mille tandis que les violences restaient stables, oscillant de 1,4 pour mille à 1,7 pour mille. Les « Trente glorieuses » ont donc connu une forte montée des actes de prédation.

De 1975 à 1995, les vols déclarés ont crû moins vite que précédemment passant de 23,3 à 41,4 pour mille. Mais, dans le même temps, le taux des crimes et délits contre les personnes a plus que doublé, passant de 1,7 à 3,3 pour mille. Alors que seules les atteintes aux biens avaient connu une croissance importante de 1960 à 1975, la violence contre les personnes a augmenté dans les mêmes proportions que ces dernières entre 1975 et 1995 ; en valeur absolue elle est cependant beaucoup plus modeste.

Selon les statistiques du ministère de l'intérieur, les crimes et délits contre les personnes regroupaient 214 975 faits constatés, en 1997, et représentaient 6,15 % de la criminalité constatée ; ils s'inscrivaient en progression de 8,5 % par rapport à 1996<sup>1</sup>.

Cet accroissement de la criminalité violente est, pour l'essentiel, imputable aux vols avec violence, aux coups et blessures volontaires et aux viols. L'homicide n'y tient qu'une place marginale. En ce qui concerne les viols, la forte augmentation enregistrée entre 1985 et 1995 (avec un passage de 2 800 à 7 300 déclarations par an) doit, sans doute, être relativisée. Il faut ici tenir compte de l'évolution des mentalités qui tend, depuis peu, à faciliter le

---

<sup>1</sup> François Falletti et Frédéric Debove, *Planète criminelle. Le crime phénomène social du siècle ?* Presses Universitaires de France, Paris, 1998, pp. 182-183.

témoignage de la victime et le dépôt de la plainte<sup>1</sup>. Toutefois, il est difficile de faire la part des choses car l'augmentation des viols enregistrés s'inscrit dans une progression d'ensemble des crimes et délits constatés<sup>2</sup>.

L'analyse de la criminalité par catégorie d'infractions fait ressortir, pour ce qui intéresse assez directement notre sujet, une nette augmentation de la délinquance sur la voie publique et une recrudescence des actes de violences dans les transports urbains et périurbains.

En ce qui concerne la délinquance de voie publique<sup>3</sup> qui consiste principalement en vols de véhicules et en destructions et dégradations de biens, souvent liés à l'automobile, elle a connu une multiplication par 150 en un demi-siècle. Il est vrai que l'usage de l'automobile restait encore peu développé dans les années cinquante. Au cours de la dernière décennie, ce type d'actes associés à ce qu'il est convenu de nommer les « violences urbaines » s'est accru de 120 %. En 1997, le bilan des violences urbaines s'est soldé par 15 791 incidents, essentiellement des « incivilités » et des actes de vandalisme dirigés contre des particuliers. Alors que le nombre d'incidents de très grande violence (émeute, agression physique contre les policiers...) était en recul, les troubles urbains (attroupements hostiles, incendies de mobilier urbain...) s'inscrivaient en forte augmentation. Le ministère de l'intérieur fait état d'une multiplication par cinq de ce type « d'incidents » depuis 1993.

Quant aux agressions dans les transports de voyageurs : les menaces, les insultes, les jets de pierre voire d'engins incendiaires... ont, selon la Direction centrale de la sécurité publique (DCSP) progressé de 8 % sur les dix premiers mois de l'année 1997. Ces chiffres corroborent les mauvais résultats déjà enregistrés sur la période 1994-1996<sup>4</sup>.

Si ces données permettent de rendre compte de manière relativement satisfaisante des tendances de la criminalité violente, elles doivent être, cependant, considérées avec prudence dans la mesure où elles n'ont rien d'exhaustif. Elles témoignent tout autant de l'évolution des actes violents que de la plus grande propension des victimes à s'adresser à la police et à la justice.

En effet, si la statistique policière atteint aujourd'hui un certain niveau de fiabilité, elle est cependant limitée et partielle puisqu'elle ne prend en compte, à travers les plaintes, les dénonciations et les procès verbaux que les crimes et délits constatés, dénoncés ou rapportés<sup>5</sup>. En France, en 1997, quelque 3 500 000 crimes et délits de toute nature ont été constatés par les services de police et de gendarmerie, dont 215 000 environ ont été perpétrés contre des personnes. Les contraventions qui sont des infractions de moindre gravité punies de peine

<sup>1</sup> Hugues Lagrange, *La pacification des mœurs et ses limites. Violences, chômage et crise de la masculinité, « Violences par temps de paix »*, Esprit n° 248, décembre 1998, pp. 48-75.

<sup>2</sup> Entre 1996 et 1997, les « violences, mauvais traitements et abandons d'enfants » ont augmenté de 18 %, les coups et blessures volontaires de 8,6 %, les menaces et chantages de 12,9 %, les viols de 14,2 % et les autres agressions sexuelles de 15,5 %. Avec 963 faits constatés, les homicides régressent de près de 18 % de même que les tentatives d'homicide (- 7,6 %) et les violations de domicile (- 5,5 %).

<sup>3</sup> François Falletti et Frédéric Debove, *op. cit.*, 1998, p. 186-187.

<sup>4</sup> François Falletti et Frédéric Debove, *op. cit.*, 1998, p. 188.

<sup>5</sup> Audition devant la section du travail du Conseil économique et social d'Alain Bauer, conseil en sécurité, le 7 avril 1999.

d'amende ne sont pas comptabilisées. L'incrimination pénale détermine donc la prise en compte statistique.

Cette statistique policière dépend très largement de la propension à porter plainte qui varie fortement selon le type d'actes<sup>1</sup>. Les agressions donnent assez rarement lieu à une procédure judiciaire. D'après l'enquête sur les conditions de vie des ménages de l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE) au cours des années 1995 et 1996, un tiers seulement des victimes d'agressions ont déclaré avoir porté plainte auprès de la police. En revanche, concernant les vols, les dépôts de plaintes sont plus nombreux. Plus de la moitié des victimes de vols divers ont déposé plainte, deux tiers des ménages ayant subi un vol de voiture et jusqu'à près de 80 % des victimes de cambriolages. Selon la même source, si les victimes renoncent à porter plainte, c'est avant tout parce qu'elles pensent que cela n'aurait aucun effet ou parce qu'elles n'en voient pas l'utilité. Une victime sur trois de vols divers et 38 % des victimes d'agressions déclarent ne pas avoir porté plainte parce qu'elles avaient estimé que cela n'était pas assez grave. En outre, les victimes portent d'autant moins souvent plainte qu'elles connaissent leur agresseur<sup>2</sup>.

Il apparaît également que les cambriolages et les vols à la tire présentent des taux d'élucidation très faibles, respectivement 10 % et 4 % (contre 30,2 % en moyenne pour l'ensemble des crimes et délits), alors que les plaintes déposées sont nombreuses. Il en va différemment pour les atteintes aux personnes qui débouchent plus rarement sur une plainte mais qui, lorsqu'elles sont portées à la connaissance des services de police, sont plus souvent élucidées.

Il ne faut cependant pas omettre le fait que le dépôt d'une plainte ne correspond pas toujours à un délit ou un crime réel. Sur l'ensemble des actes de délinquance, l'importance quantitative d'un tel phénomène est sans doute très faible mais pour certaines incriminations, elle ne doit être négligée. La justice peut, en effet, être littéralement «instrumentalisée» dans de véritables règlements de comptes à caractère familial ou personnel<sup>3</sup>.

L'enquête déclarative sur les conditions de vie des ménages réalisée par l'INSEE, en janvier 1996 et en janvier 1997, permet une autre approche statistique du phénomène et apporte un complément d'information très utile. 5 % des personnes de 15 ans ou plus déclarent avoir été victimes d'une agression physique ou verbale au cours des 24 mois précédents (1995-1996) et 10 % ont été témoins d'une agression ou d'un acte de délinquance pendant la même période<sup>4</sup>. Ces données peuvent être rapprochées des résultats d'une enquête de victimation effectuée en 1986 par le Centre d'études sociologiques sur le droit et les institutions pénales (CESDIP) : le pourcentage des personnes victimes d'une agression au cours des 24 derniers mois était alors de 3,6 %. Parmi les agressions signalées lors de l'enquête de l'INSEE, une sur quatre a provoqué des blessures

<sup>1</sup> Audition devant la section du travail du Conseil économique et social de Sébastien Roché, politologue, le 7 avril 1999.

<sup>2</sup> Emmanuelle Crenner, *Insécurité et préoccupations sécuritaires, Données sociales. La société française*. INSEE, 1999, pp. 366-372.

<sup>3</sup> Audition devant la section du travail du Conseil économique et social de Laurent Davenas, procureur de la République près le tribunal de grande instance d'Evry, le 2 juin 1999.

<sup>4</sup> Emmanuelle Crenner, *op. cit.*, INSEE, 1999, pp. 366-372.



physiques<sup>1</sup>. La moitié de ces violences se sont déroulées dans un espace public ; 13 % des personnes agressées l'ont été sur leur lieu de travail (violences internes et externes confondues) et 12 % dans leur logement. Réputés dangereux, les parkings ou les transports en commun sont pourtant plus rarement le lieu d'agressions (9 % des victimes ont été agressées dans un moyen de transport et 7 % dans un parking).

## B - LES VICTIMES

Les jeunes et, parmi eux, les hommes sont les principales victimes de la violence. 10 % des personnes de moins de 25 ans déclaraient, en janvier 1997, avoir été agressées contre 5 % de celles âgées de 30 à 39 ans, 4 % des 50-69 ans et 2 % des plus de 70 ans. Les jeunes déclaraient aussi avoir été plus souvent témoins d'une agression (17 % des moins de 25 ans et 18 % des 25-29 ans contre 11 % des 30-49 ans et 7 % des 50-69 ans). Globalement les hommes sont sensiblement plus exposés à la violence physique que les femmes. A cet égard, il est notable que le degré de connaissance entre agresseurs et victimes tend actuellement à s'élever. Ce phénomène aurait d'ailleurs une portée différente selon le niveau social des intéressés : selon l'enquête sur les conditions de vie des ménages réalisée par l'INSEE en 1996, les victimes les plus pauvres sont, en proportion, deux fois plus nombreuses à connaître leur agresseur que les victimes les plus riches. Dans les quartiers d'habitat social, la violence, relativement fréquente, correspond en partie au paroxysme de conflits interpersonnels : les protagonistes se connaissent et sont proches par l'âge et le statut social<sup>2</sup>. Les années quatre-vingt-dix ont connu un développement spectaculaire des violences au sein d'espaces jusque là épargnés comme les établissements scolaires : violences entre élèves, entre élèves et enseignants, racket. Dans cette délinquance scolaire, les violences et les confrontations verbales ou physiques ont plus d'importance que le vol ; elles concernent essentiellement des jeunes qui se connaissent. Un représentant du Parquet, entendu dans le cadre de cette étude résumait ainsi ce relatif confinement des violences dans la classe d'âge et le milieu social : « *aujourd'hui, dans les banlieues, la victime d'un soir sera souvent l'agresseur du lendemain* »<sup>3</sup>.

Cette violence déborde évidemment de son « propre » milieu et touche de plein fouet les personnels des services publics (agents des transports, personnels des HLM, de l'éducation nationale, de la Poste, d'EDF-GDF, de France Télécom, de la sécurité sociale, des ASSEDIC, de l'ANPE) et, en particulier, ceux du « front social » dont la vocation est précisément de secourir des victimes

---

<sup>1</sup> « *Les premières comparaisons des résultats de l'enquête INSEE 1996 avec ceux de l'enquête nationale de 1986 plaident pour une croissance effective de cette victimation (l'agression). On est donc conduit à supposer une croissance de l'agression, peut-être accompagnée d'une localisation préférentielle dans les zones urbaines déshéritées (ou à leur périphérie). Autrement dit, au problème posé par une prédation ancienne et massive, semble bien se surajouter aujourd'hui celui d'une délinquance violente, beaucoup plus rare mais en expansion.* » Philippe Robert, Marie-Lys Pottier, *Sur l'insécurité et la délinquance*. Revue française de science politique, vol. 47, n° 5, octobre 1997 pp. 640-641.

<sup>2</sup> Hugues Lagrange, *op. cit.*, 1998, p. 53.

<sup>3</sup> Audition devant la section du travail du Conseil économique et social de Laurent Davenas, procureur de la République près le tribunal de grande instance d'Evry, le 2 juin 1999.

(pompiers, médecins, infirmières, éducateurs) et à l'encontre desquels sont parfois organisés de véritables guets-apens<sup>1</sup>.

Au cours des deux dernières décennies, parallèlement à la violence criminalisée, des évolutions préoccupantes des atteintes portées contre soi ont été constatées. Elles concernent particulièrement les jeunes hommes. Le taux de suicide masculin qui avait légèrement baissé de 1955 à 1975 s'est élevé brutalement depuis. Le suicide féminin a connu un mouvement analogue mais moins accusé. C'est aussi dans ce contexte qu'il faut situer l'évolution de la toxicomanie.

L'articulation entre l'exposition réelle à la violence, en particulier physique, et le sentiment d'insécurité des personnes s'avère particulièrement complexe. Le sentiment d'insécurité n'est qu'en partie lié à l'exposition objective à la violence, il reflète aussi ce que peuvent ressentir les personnes les plus fragiles et les plus démunies<sup>2</sup>. Si selon les récentes enquêtes de l'INSEE, les plus jeunes semblent évaluer correctement les risques qu'ils encourent puisqu'ils déclarent le plus souvent avoir peur de sortir seuls le soir dans leur quartier, d'autres sources tendent à montrer que les plus exposés ne sont pas toujours les plus sensibles à l'insécurité. Ainsi, d'après l'exploitation du volet « insécurité » de l'enquête réalisée entre 1977 et 1996 par l'association « Agoramétrie », les hommes sont moins préoccupés par l'insécurité que les femmes et les individus jeunes et d'âge actif le sont moins que les retraités et les inactifs<sup>3</sup>.

## II - ANALYSES ET EXPLICATIONS

Cette résurgence des comportements violents, parce qu'elle semble interrompre une longue période de pacification des mœurs, est un objet très actuel de la réflexion et de la recherche de sociologues qui s'interrogent naturellement sur les causes de ce retournement de tendance.

Plusieurs facteurs généralement en relation avec des changements profonds de la société ont été présentés comme étant à l'origine de la montée des violences et d'une insécurité plus fortement ressentie. Deux approches principales peuvent toutefois être distinguées. Les uns insistent sur l'effet de certaines évolutions d'ensemble sur la cohésion sociale, en terme de voisinage, de co-surveillance, de prévention et de régulation spontanée des comportements délinquants. En résumé, dans une société plus anonyme et plus mobile, le contrôle social de la violence deviendrait plus difficile. D'autres observateurs privilégient les effets déstabilisants de certaines transformations sociales (plus grande difficulté à trouver un emploi, évolutions sociologiques) sur les individus ou sur les groupes d'individus.

---

<sup>1</sup> Audition devant la section du travail du Conseil économique et social d'Alain Bauer, conseil en sécurité, le 7 avril 1999.

<sup>2</sup> Philippe Robert, Marie-Lys Pottier, *Sur l'insécurité et la délinquance*. Revue Française de science politique, vol. 47, n° 5, octobre 1997, pp. 630-644.

<sup>3</sup> Philippe Robert, Marie-Lys Pottier, *On ne se sent plus en sécurité. Délinquance et insécurité. Une enquête sur deux décennies*. Revue française de science politique, vol. 47, n° 6, décembre 1997, pp. 707-740.

## A - L'EFFACEMENT DES RELATIONS DE PROXIMITÉ

L'anthropologue Philippe Robert considère que la séparation des zones de résidence, de travail et de distraction joue un rôle primordial en ce sens qu'elle favorise la disparition de modes de prévention et de régulation traditionnelle, basés principalement sur la famille et le voisinage. Le passage d'une sociabilité de proximité à une sociabilité en réseaux s'accompagne d'un relâchement des liens vicinaux et d'un affaiblissement du contrôle social informel<sup>1</sup>.

## B - L'ETAT COMME SEUL RECOURS

Dans ce contexte, l'Etat se trouve sollicité, dans son rôle de garant de la sécurité des personnes et des biens et de détenteur du pouvoir de sanctionner, plus directement et de façon plus pressante que par le passé. Certains observateurs ont souligné que l'évolution de l'organisation et du fonctionnement des forces de police ne facilitait guère la réponse de l'Etat à cette demande de sécurité et entretenait au contraire une impression de débordement. La police répugnerait aujourd'hui aux humbles tâches de surveillance et de patrouille sur la voie publique qui constituent pourtant sa mission d'origine, pour se consacrer pleinement à des activités réputées plus nobles ou considérées comme prioritaires par les pouvoirs publics : lutte contre le crime organisé ou protection des personnalités et des édifices publics<sup>2</sup>. Cette relative déprise policière de la voie publique n'a pu être compensée par la forte croissance du marché de la sécurité à partir du milieu des années quatre-vingt. Ce marché n'est en effet accessible qu'aux plus solvables<sup>3</sup>. Ce véritable « déficit de police de proximité »<sup>4</sup> se traduit dans la faiblesse des taux d'élucidation des crimes et délits constatés de l'ordre de 30 % en général mais seulement de 10 % pour les délits de voie publique<sup>5</sup>. Toutefois ni la police, ni la justice ne peuvent être tenues pour les premières responsables des évolutions négatives des comportements et de l'environnement social.

D'autres évolutions sociales marquantes sont encore citées pour expliquer la montée des violences ; elles viennent encore accroître la difficulté éprouvée par les pouvoirs publics pour assurer la sécurité des personnes.

## C - UNE SOCIÉTÉ PLUS MOBILE

La société est aujourd'hui caractérisée par la mobilité géographique croissante de ses membres et l'importance prise par les espaces de circulation pose le problème de la prévention et de la surveillance en des termes relativement nouveaux. L'augmentation des trajets dans des espaces vastes et anonymes comporte de nouvelles occasions de délinquance alors même que les

<sup>1</sup> Philippe Robert, *Le monopole pénal de l'Etat*, Esprit, « *Violences par temps de Paix* », n° 248, décembre 1998, pp. 134-153.

<sup>2</sup> Toutefois, des initiatives en matière de police de proximité ont été prises très récemment, comme à Toulouse - Le Mirail - apparemment avec succès.

<sup>3</sup> Dominique Monjardet, *Ce que fait la police. Sociologie de la force publique*, Paris, La Découverte, 1996.

Audition devant la section du travail du Conseil économique et social d'Alain Bauer, Conseil en sécurité, le 7 avril 1999.

<sup>4</sup> Nous empruntons l'expression à François Faletti et Frédéric Debove, *op. cit.*, 1998, p. 190.

<sup>5</sup> Données sociales, *La société française*, INSEE, 1998, pp. 374-375.

forces de l'ordre n'y exercent généralement pas de contrôle direct. Avec ses emprises et ses véhicules, le chemin de fer a, le premier, fait surgir le cas de figure d'un espace privé destiné à accueillir massivement du public. La surveillance y est traditionnellement assurée par la présence d'un personnel de station et d'accompagnement et le caractère de service public a permis de doter les concessionnaires de pouvoirs de contrôle sur les usagers. Mais, le développement des transports en commun et la tendance à la raréfaction de la présence et de la surveillance humaine sur ces espaces a remis en cause cet équilibre.

Les mêmes problèmes se retrouvent en d'autres lieux qui ne sont pas à proprement parler des zones de circulation mais des centres de consommation : grands magasins, galeries commerciales. Ces dernières se sont parfois substituées à l'antique place publique ; elles constituent un lieu de rencontres, de divertissement et... d'affrontement. Tous ces lieux paraissent aujourd'hui particulièrement vulnérables face à la montée d'actes violents de gravité inégale - depuis les dégradations matérielles jusqu'à l'agression, verbale ou physique des salariés de l'entreprise ou du service. Les médias se font désormais régulièrement l'écho des agressions, en provenance de l'environnement social de l'entreprise (espaces traversés, quartier d'implantation), que subissent les salariés des entreprises de transports en commun ou des centres commerciaux.

#### D - CHÔMAGE MASCULIN ET VIOLENCES

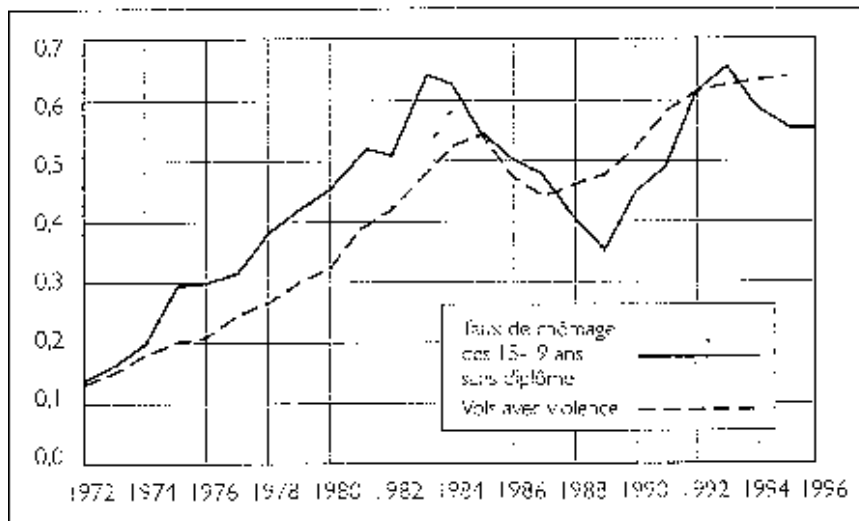
Certains observateurs établissent une relation entre crise économique et sociale et regain de la criminalité violente. D'autres ne veulent y voir qu'une fausse évidence au motif que les évolutions à court terme de la délinquance n'épousent pas les variations de la conjoncture économique<sup>1</sup>.

Pour Hugues Lagrange de l'Observatoire sociologique du changement<sup>2</sup>, le ralentissement de la croissance et le développement du chômage sur une grande échelle constituent bien un des ressorts de la délinquance et du crime. La crise sociale a écarté une masse croissante de jeunes « des voies légales de la réalisation de soi par l'emploi rémunéré ». Une socialisation délinquante et localisée tend à se substituer à une véritable intégration dans le corps social. A l'appui de cette thèse, l'auteur souligne le parallélisme de l'évolution des taux d'infractions - à la fois violences et vols - et de celle du taux de chômage des jeunes non diplômés ; il précise que « les corrélations entre les taux d'infractions et le chômage des jeunes sont bien meilleures lorsqu'on prend en compte les taux de chômage des jeunes non ou très peu diplômés que lorsqu'on prend en compte les taux de chômage des catégories plus diplômées ».

<sup>1</sup> C'est notamment le cas d'Alain Bauer (audition devant la section du travail du Conseil économique et social, le 7 avril 1999).

<sup>2</sup> Centre de recherches du Centre national de la recherche scientifique (CNRS) et de la Fondation nationale des sciences politiques (FNSP).

Graphique 1 : Taux de chômage des jeunes sans diplôme  
et taux des vols avec violence (pour mille) : 1972-1996



Source : Hugues Lagrange, 1998.

La résurgence de la violence serait ainsi inséparable de la crise du travail comme ressource économique mais aussi comme source d'identité de reconnaissance et de lien social. Le travail le plus menacé est le moins qualifié, celui des hommes issus des milieux pauvres et mal scolarisés, dépassés par l'évolution technique. Cette réalité est encore accentuée par la course aux diplômes qui renforce le sentiment d'exclusion de ceux qui n'en détiennent pas. L'absence de perspective professionnelle et économique se trouve confrontée, selon une expression empruntée à Hugues Lagrange, au *vertige consumériste* hérité des Trente glorieuses, à la sollicitation du désir individuel.

Ce déclin du statut donné par le travail conjuguerait ses effets avec l'évolution à long terme des rapports entre les sexes. Le même auteur formule l'hypothèse d'une fragilisation du lien conjugal. Autrefois, pour beaucoup d'hommes jeunes, la clef d'une relation stable était la disposition d'un travail et d'un salaire. Cette stabilité relationnelle est devenue de plus en plus difficile à remplir sous le double effet du chômage et de l'autonomie conquise par les jeunes femmes. Un rééquilibrage entre les sexes succède à un modèle conjugal ancien dans lequel l'homme avait un rôle incontesté : il pouvait éventuellement se montrer violent sans que cette attitude entraîne des plaintes publiques. Désormais, les victimes de violences conjugales ne se taisent plus. Cette mise en cause du modèle traditionnel déstabilise particulièrement les jeunes hommes les plus démunis simultanément touchés par la difficulté à trouver un emploi stable. Ce phénomène peut être suivi à travers l'évolution de l'indice de primo nuptialité masculine qui a connu au cours des vingt dernières années une chute marquée avec des fluctuations parallèles à celles de la conjoncture de l'emploi.

Au total, cette conjonction de la crise de l'emploi et de la remise en cause de la relation de couple traditionnelle est présentée par Hugues Lagrange comme « une contribution essentielle à la progression des violences : violences contre autrui, viols en particulier, suicide masculin dans les milieux où l'introversion de la violence est plus accessible que son extériorisation, formes dures de toxicomanie »<sup>1</sup>.

La connaissance générale que l'on peut avoir aujourd'hui des actes violents, de leurs victimes et de leurs auteurs ; les analyses qui en sont faites, débouchent sur une représentation apparemment paradoxale du développement récent de la violence dans la société française.

D'une part, la montée des violences se trouve associée aux grands espaces anonymes destinés à l'accueil et à la circulation de masses d'individus qui s'ignorent. Dans une société urbaine dont les membres ont une tendance à partager leur vie entre des lieux parfois éloignés, cet anonymat se diffuse jusqu'aux quartiers d'habitation, annihilant les relations de voisinage. Mais la violence, tend aussi à retrouver un caractère personnel qui s'était estompé entre 1960 et 1980. Le degré d'inter connaissance entre agresseurs et victimes tend aujourd'hui à s'élever : 60 % des victimes d'agression au cours des années 1995-1996 déclaraient connaître leurs agresseurs. C'était le cas de 78 % des personnes agressées dans leur logement, de 70 % de celles agressées sur leur lieu de travail, de 60 % de celles agressées dans la rue, de 27 % de celles agressées dans un parking et enfin de 13 % de celles agressées dans les transports<sup>2</sup>.

Cette opposition entre violence anonyme et violence du proche environnement semble posséder une forte dimension sociale : parmi les personnes agressées qui appartiennent au quart le plus riche de la population, 30 % connaissent leur agresseur contre 61 % des victimes appartenant au quart le plus pauvre. Pour les personnes socialement intégrées, actives et mobiles géographiquement, la violence présente plutôt un visage anonyme, pour les pauvres qui ne peuvent s'échapper de quartiers en voie de ghettoïsation, la violence présente plus souvent un visage connu voire familial.

Les violences au travail s'inscrivent dans cette évolution d'ensemble, dans ces tendances générales de la criminalité. Elles répondent, cependant, à une problématique particulière qui fait l'objet des pages qui suivent.

---

<sup>1</sup> Hugues Lagrange, *op. cit.*, 1998, pp. 61-69.

<sup>2</sup> INSEE, enquête permanente sur les conditions de vie des ménages, janvier 1997.

**Première partie :**  
**Les répercussions des violences sur les personnes**

## CHAPITRE I

### UNE APPROCHE MÉDICO-PSYCHOLOGIQUE DES SITUATIONS VIOLENTES ET LEURS CONSÉQUENCES

#### I - TYPOLOGIE DES ACTES VIOLENTS : DE L'INCIVILITÉ AU CRIME

Si l'évolution de la criminalité et de la délinquance ainsi que des violences en général fait l'objet d'analyses et de recherches à partir de statistiques tenues par les ministères de la justice et de l'intérieur, force est de constater que le thème de la présente étude sur les violences au travail ne peut s'appuyer sur aucun système d'observation, aucune donnée chiffrée globalisée. Le phénomène des violences au travail est apparu, somme toute, récemment. Il ne fait pas encore l'objet d'une statistique spécifique ni d'une catégorie particulière au sein de celles existant déjà en matière de délinquance ou d'accidents du travail.

La violence au sens commun de ce qui produit des effets brutaux peut revêtir différentes formes. Les blessures reçues en sont la manifestation physique la plus évidente.

Encore faut-il distinguer les blessures volontaires des blessures involontaires résultant, par exemple, de maladresses, imprudences, inattentions, négligences... Mais il existe aussi une violence morale, psychique subie à l'occasion d'injures ou insultes d'un client ou résultant d'une situation à laquelle la personne a assisté : accident mortel du travail, suicide dans l'entreprise...

Tenter d'établir une typologie est donc un exercice encore difficile faute d'avoir pu recueillir l'ensemble des données. Cela incite à aborder la question sous l'angle - classique - de l'approche juridique.

La violence, sous quelque forme qu'elle puisse se présenter, est une donnée permanente de la vie en société. Au plan pratique, la violence résulte essentiellement de l'acte d'un homme contre l'ordre social, contre les règles d'organisation fixées par la société. « *Le crime, au sens le plus large du terme, est l'action ou l'omission d'un individu, qui, à raison du trouble qu'elle cause à l'ordre social, est frappée, par la société d'une sanction pénale*<sup>1</sup> ».

Ainsi, au-delà des intérêts particuliers, c'est toujours contre la société qu'est commis un acte antisocial. Pour se protéger, la société a, donc, été amenée à prendre des dispositions qui peuvent être préventives ou répressives.

De ce fait, l'autorité a été obligée de déterminer les comportements ou actes intolérables et répréhensibles dans un cadre légal strict pour également empêcher l'arbitraire. Les dispositions répressives du code pénal sont l'illustration de la recherche d'un certain équilibre entre non seulement la protection de la société contre les agissements d'un individu mais aussi la

---

<sup>1</sup> Gaston Stefani, Georges Levasseur et Bernard Bouloc, *Droit pénal général*, Dalloz.



protection des libertés individuelles contre des actes éventuellement abusifs de la société.

#### A - UNE APPROCHE JURIDIQUE ET PÉNALE

Le code pénal constitue une typologie sociale de référence des violences. La qualification juridique des violences et la classification des peines résultent de la loi et distinguent, selon le degré de gravité présentée par la victime et appréciée en nombre de jours d'Incapacité totale de travail (ITT) : la contravention, le délit et le crime.

### **1. Le niveau contraventionnel : l'incapacité totale de travail de zéro à huit jours**

#### *1.1. Les violences dites légères*

Les violences dites légères, c'est à dire celles qui n'ont entraîné aucune ITT sont punies<sup>1</sup> d'une contravention de 4<sup>e</sup> classe soit d'une amende de 5 000 F (757,58 euros) au plus. La notion de violence ne doit cependant pas être entendue au simple sens physique du contact entre auteur et victime ni limitée à des coups. Ainsi la Chambre Criminelle de la Cour de Cassation a-t-elle été amenée à préciser que *« la violence ou voie de fait ne suppose pas nécessairement qu'une atteinte ait été portée à la personne physique d'autrui ; elle est caractérisée suffisamment par un geste ou une attitude de nature à impressionner une personne raisonnable »*<sup>2</sup>.

#### *1.2. Les violences simples*

Si l'ITT est inférieure ou égale à huit jours, l'article R. 625-1 du code pénal prévoit une contravention de 5<sup>e</sup> classe soit, au plus, 10 000 F d'amende (1 515,15 euros).

### **2. Le niveau correctionnel : l'incapacité totale de travail de huit jours**

Si les violences ont entraîné une incapacité totale de travail de plus de huit jours, il s'agit d'un délit qui, en application de l'article 222-11 du code pénal, est passible de trois ans de prison et de 300 000 F d'amende (45 454,55 euros).

Dans cette classification des violences, le code pénal fait une mention particulière pour les violences ayant entraîné une mutilation ou une infirmité permanente qui sont punies de dix ans d'emprisonnement et 1 000 000 F d'amende, (151 515,15 euros).

Il convient de souligner l'importance du certificat délivré à l'issue de l'examen médical de la victime et l'enjeu que représente le nombre de jours d'ITT qui lui est reconnu. Le seuil de huit jours d'ITT fait, en effet, passer l'infraction de la catégorie de la contravention à celle du délit plus sévèrement poursuivie et sanctionnée.

Le certificat de constatations qui établit une ITT ne doit d'ailleurs pas être, comme c'est habituellement le cas, confondu avec le certificat d'arrêt de travail

<sup>1</sup> Article R. 624-1 du code pénal. Sauf indication contraire, les références faites au code pénal concernent le nouveau code entré en vigueur au 1<sup>er</sup> mars 1994.

<sup>2</sup> Cass.crim. 7 mars 1972 ; *Bull. crim.* n° 80 ; Cass. crim., 3 mars 1992 ; *Bull. crim.* n° 95.

délivré par un médecin : il s'agit de deux documents distincts établis pour des destinataires différents.

Le premier est un document délivré pour les autorités judiciaires indiquant de façon précise les atteintes subies par la victime afin de permettre de qualifier juridiquement les faits (contravention, délit ou crime) et de fixer ultérieurement le niveau de la réparation.

Le deuxième qui constate également une incapacité physique de travail, est un document destiné à la sécurité sociale pour permettre le versement d'indemnités journalières et à l'employeur comme justification d'absence.

### **3. Le niveau criminel**

Le meurtre - homicide volontaire est passible d'une peine de trente ans de réclusion criminelle. En cas d'homicide involontaire, la peine prévue par l'article 222-7 du code pénal est de quinze ans de réclusion criminelle.

### **4. Peines complémentaires et circonstances aggravantes**

D'une façon générale, outre les peines prévues, les tribunaux peuvent prononcer des peines complémentaires telles que suspension du permis de conduire, obligation de réaliser un travail d'intérêt général d'une durée de vingt à cent vingt heures, etc.

De même le code pénal prévoit de tenir compte de circonstances aggravantes en considération de la situation<sup>1</sup> :

- soit de la victime : de sa vulnérabilité (en raison de l'âge, d'une maladie, d'une infirmité, d'une déficience physique ou psychique, etc.) ou de sa qualité ou de sa fonction (magistrat, gendarme, policier, témoin, toute personne chargée d'une mission de service public au nombre duquel il faut compter les transports publics, etc.) ;
- soit de l'auteur : infraction commise par le conjoint ou un membre de la famille de la victime, par une personne dépositaire de l'autorité publique, etc. ;
- soit des lieux ou circonstances : avec ou sans arme, à plusieurs, à proximité d'un établissement scolaire, etc.

L'application de ces circonstances aggravantes conduit à une répression nettement plus sévère puisque, par exemple, non seulement les violences sans ITT ou avec ITT de moins de huit jours qui sont des infractions contraventionnelles deviennent correctionnelles mais encore le niveau des peines peut être porté, par l'effet cumulé de plusieurs des circonstances aggravantes à cinq ans d'emprisonnement et 500 000 F (75 757,58 euros) voire même sept ans et 700 000 F (106 060,61 euros). Dans les mêmes circonstances, les violences ayant entraîné une mutilation ou une infirmité permanente, la peine devient criminelle et passible de quinze voire vingt ans de réclusion criminelle.

La notion de bande organisée c'est-à-dire de groupement ou d'entente établie en vue de commettre une ou plusieurs infractions, ce qui suppose une

---

<sup>1</sup> Article 222.13 du code pénal.

préméditation est une circonstance aggravante par laquelle le délit devient un crime.

Il n'est pas possible d'entrer dans le détail du code pénal mais ces quelques éléments succincts tendent à montrer qu'il existe un ensemble de dispositions répressives plutôt développées et mises à jour par le législateur pour sanctionner les infractions portant atteinte aux personnes. Il faut d'ailleurs souligner l'importance des peines encourues par les auteurs, peines qui tiennent compte de la gravité des violences exercées, des circonstances et des protections particulières que le législateur a déterminées.

#### B - UNE APPROCHE SOCIOLOGIQUE OU DE TERRAIN

L'étendue du dispositif répressif permet-il cependant de couvrir toutes les situations de violences qui peuvent se rencontrer dans la vie quotidienne ?

La notion d'infraction est avant tout une notion juridique. C'est la loi qui détermine les crimes et délits et qui fixe les peines applicables à leurs auteurs et c'est le règlement qui détermine les contraventions et les peines applicables aux contrevenants. Conformément à l'article 8 de la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen : « *Nul ne peut être puni qu'en vertu d'une loi établie et promulguée antérieurement au délit* ». La politique pénale dépend en grande partie du législateur qui décide de sanctionner, de ne pas (ou ne plus ) sanctionner.

Dans ces conditions, le code pénal pourrait apparaître comme une sorte de manuel en négatif des comportements de l'homme. En décidant de ne pas sanctionner pénalement un fait, le législateur n'entend pas pour autant le recommander, le rendre normal ou moralement neutre. Les comportements non sanctionnés ne sont pas obligatoirement licites ou moraux.

L'application stricte de la loi pénale<sup>1</sup> résultant de la volonté du législateur ne permet donc pas de couvrir toutes les situations de violences mais les plus importantes voire les plus caractéristiques de l'époque.

La bienséance, la courtoisie, la politesse, toutes ces règles de conduite sociale qui facilitent la vie sont couramment violées. Elles ne peuvent être sanctionnées pénalement mais cet état de fait peut rendre les relations professionnelles ou de voisinage insupportables.

Outre une perception juridique et légale, il y a une perception personnelle des faits. Tel geste, telle parole tolérés et communément supportés par une personne peuvent devenir intolérables, insupportables par une autre qui peut se sentir agressée. Dans cette appréciation subjective, le sentiment d'insécurité peut jouer un rôle essentiel.

Des éléments tels que le manque ou le défaut d'entretien de bâtiments d'habitation et des espaces publics attenants, les bruit de voisinage, les attroupements à proximité des entrées d'immeubles, la consommation d'alcool en public, la saleté des rues, etc. sont des facteurs forts de ce sentiment d'insécurité. Il peut s'accroître quant il s'agit de détériorations ou de dégradations volontaires : graffitis, vitres cassées, ampoules brisées, etc. pour

---

<sup>1</sup> Article 111-4 du code pénal.

devenir intolérables quand il s'accompagne de menaces, insultes, petits larcins et de coups.

Il s'opère ainsi un glissement de l'incivisme (infraction à la règle sociale non sanctionnée pénalement) à l'infraction susceptible d'être sanctionnée pénalement.

Or, il est exact qu'un certain nombre de faits précités constituent des délits, souvent qualifiés de mineurs et ne sont pas poursuivis au plan pénal ou le sont très faiblement. L'absence de sanctions ou de réactions les fait désigner désormais sous le terme d'incivilités.

A l'origine, l'incivilité est un mot français<sup>1</sup> qui désigne l'inobservation des convenances. Il est utilisé aux Etats-Unis dans les années soixante-quinze dans des publications de criminologie<sup>2</sup> avant d'apparaître, en France, lié à l'analyse de l'insécurité en 1987.

Cette notion d'incivilité qui s'est largement répandue permet de « désigner des troubles sans les assimiler à des délits<sup>3</sup> ». Elle permet d'établir une référence à la vie en société en général plutôt qu'à la loi et aux institutions ou à la répression.

Les schémas ci-après extraits de la recherche de Sébastien Roché permettent de mesurer l'ambiguïté du terme qui se place, de façon connexe, tant au plan social que pénal. Ils représentent les rapports qui unissent les incivilités et les infractions.

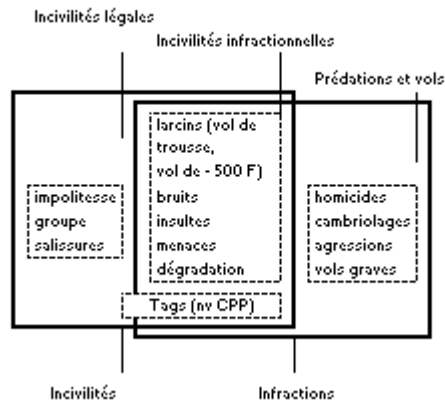
---

<sup>1</sup> Suivant le dictionnaire Robert, il appartient au vocabulaire français depuis le XVII<sup>e</sup>.

<sup>2</sup> J. Conklin, *The impact of crime*, New-York, Mac Millan Publisher Co., Inc.

<sup>3</sup> Sébastien Roché, *L'ordre social et la Loi ou le problème des incivilités*, Rapport final d'une recherche financée par la DIV (Délégation interministérielle à la ville et au développement social urbain) et le GIP (mission de recherche de la direction de l'administration générale et de l'équipement), juin 1998.

Fig. 1 : Les incivilités du point de vue des textes



Source : Sébastien Roché, 1998.

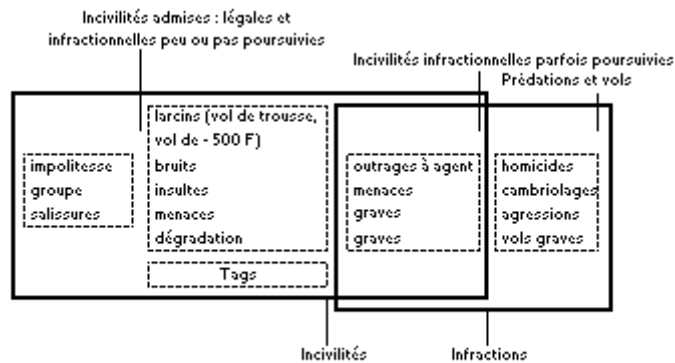
Le premier schéma établi sur la base du droit positif, met en évidence deux blocs : celui des incivilités et celui des infractions mais selon une répartition en trois colonnes principales :

- la colonne de gauche : les incivilités « légales » au sens de gênes de la vie sociale mais non sanctionnées pénalement et donc tolérées ;
- la colonne de droite : les prédations et vols : infractions criminelles ou délictuelles pénalement sanctionnées ;
- au centre, les « incivilités infractionnelles » c'est-à-dire les actes qui, sanctionnables pénalement, sont considérés, de fait, au plan social, comme des incivilités.

Le deuxième schéma est établi sur la base des propensions des pratiques pénales. On constate le glissement qui s'opère entre la théorie et la pratique judiciaire et sociale puisque :

- d'une part, un certain nombre d'infractions qui sont incontestablement, au plan juridique, des contraventions ou des délits ne sont pas poursuivies (larcins, bruits, menaces, etc.) et glissent vers la colonne des incivilités pour devenir les « incivilités infractionnelles non poursuivies » ;
- et que d'autre part, des incivilités infractionnelles (outrages à agent, menaces, déprédations graves, etc.) ne sont, en réalité, que « parfois poursuivies » ;

Fig. 2 : Les incivilités et les propensions des pratiques pénales



Source : Sébastien Roché, 1998.

Ces deux schémas montrent que coexistent deux points de vue correspondants à deux logiques différentes : la situation théorique née de l'état de droit et la situation réelle vécue par les personnes.

De ce fait, au delà de cette vision intellectuelle des situations de violences, il apparaît que, dans la réalité quotidienne, un certain nombre d'infractions ne sont pas sanctionnées. Non seulement la typologie des violences selon le prisme utilisé est incomplète et déformée mais aussi, nombre de victimes n'obtiennent donc jamais la réparation des violences ou des agressions subies. L'absence de sanctions pénales interdit la réparation civile. Les victimes se trouvent privées de la réparation financière susceptible d'être obtenue devant la juridiction civile et de la réparation morale à travers la condamnation pénale de leur(s) agresseur(s).

Cette tentative de typologie montre l'existence d'un état de fait qui n'est pas de nature à faire disparaître frustrations, sentiment d'insécurité et autres ressentiments voire même, pour les cas les plus extrêmes, desirs de vengeance car la victime a une première préoccupation : être reconnue dans ce qu'elle a vécu.

## II - LES ATTEINTES CORPORELLES ET LES TRAUMATISMES PSYCHOLOGIQUES

Toute agression, quelle que soit la gravité de l'atteinte physique, va toucher la victime dans sa globalité : physiquement et psychologiquement.

Chaque personne réagira différemment en fonction de son état actuel mais aussi de son histoire personnelle.

### A - LES ATTEINTES PHYSIQUES

Les atteintes physiques seront les plus faciles à observer et se trouveront placées parfois au devant de la scène en raison de risques létaux qu'elles peuvent entraîner.

Du simple hématome à la destruction corporelle majeure, on pourra retrouver tous les degrés de lésions corporelles pouvant mettre en cause la vie même de la victime ou entraîner, après les soins nécessaires, des séquelles graves et invalidantes.

On peut ainsi retenir une échelle de gravité des lésions :

- absence de lésion traumatique observable ;
- hématomes, griffures ou autre trace unique ;
- hématomes, griffures ou autres traces multiples ;
- plaies nécessitant une suture simple ;
- plaies graves nécessitant une intervention chirurgicale sous anesthésie générale en milieu opératoire, avec ou non fracture osseuse associée ;
- blessures ayant entraîné un risque vital pour la victime ;
- blessures ayant entraîné la mort de la victime.

Complétant cette catégorisation des lésions par gravité, on peut retenir aussi une classification qui s'intéresse, elle, au siège des lésions :

- atteinte des membres ;
- atteinte thoraco-abdominale ;
- atteinte du visage et de la tête qui se retrouvent le plus fréquemment exposés dans les blessures volontaires. De telles blessures pourront entraîner des difficultés à reprendre le travail, notamment pour toutes les personnes en relation avec le public ou la clientèle.

Enfin, la gravité des lésions physiques dépendra du type d'agression et, surtout, de l'utilisation éventuelle d'une arme :

- soit une arme véritable, essentiellement arme à feu ou arme blanche ;
- soit une bombe lacrymogène qui entraînera la plupart du temps des effets provisoires notamment d'irritation ;
- soit un objet contondant (barre de fer, pierre, ...) utilisé dans le but de blesser la victime.

Mais à ces blessures physiques (et c'est tout l'apport de la victimologie moderne) va être associée une atteinte psychique de la victime.

#### B - LES ATTEINTES PSYCHOLOGIQUES

Il importe de souligner d'emblée qu'il n'existe aucune proportionnalité entre la gravité de l'atteinte physique et la gravité du retentissement psychologique. Ce dernier dépendra essentiellement des circonstances de l'agression et de l'état personnel et environnemental de la victime au moment où surgira l'agression conduisant au vécu traumatique.

#### **1. Les types de violence**

Elles influent bien sûr sur le retentissement psychologique.

### *1.1. Les protagonistes se connaissent*

Il peut alors s'agir de violences :

- entre voisins ou entre collègues de travail ;
- et surtout entre différents membres d'une même famille.

Il s'agit dans ce dernier cas de violences qui s'inscrivent dans une histoire commune, ce qui peut participer au maintien d'une relation violente faite de répétitions, et de menaces. C'est souvent dans ce type de violences que le retentissement psychologique est le plus complexe avec vécu persécutoire.

### *1.2. Les protagonistes ne se connaissent pas*

Les causes sont multiples : différend entre automobilistes, vol avec violence, agression sexuelle, et agression à l'occasion du travail.

Le vécu de l'agression sera ici plus variable.

## **2. Le vécu traumatique**

Une agression se déroule toujours dans le temps et s'inscrit dans une histoire : celle de la victime, et à une étape particulière de celle-ci.

### *2.1. Le moment de l'agression*

Ce qui s'est passé et surtout ce que la victime a ressenti, ses émotions au moment où « ça s'est passé » : le lieu (privé ou public), l'heure (jour ou nuit), les circonstances (connaissance ou non de l'agresseur), les positions respectives auteur - victime (attaque de face ou « par derrière »), les manifestations sensorielles (bruits divers, odeurs, sensations cutanées...).

La victime pourra ressentir un sentiment d'impuissance au moment des faits, voire d'humiliation (si l'agression a eu un caractère sexuel, mais pas obligatoirement) qui pourra faire le lit notamment d'une culpabilité secondaire...

### *2.2. L'agression dans l'histoire de la victime*

Le traumatisme pourra survenir à un moment paisible de l'histoire de la victime. Il prendra alors l'allure d'un « coup de tonnerre dans un ciel serein » qui pourra facilement passer comme passe l'orage, ou bien il surviendra à un moment difficile et pourra alors représenter la goutte d'eau qui vient faire déborder un vase trop plein de problèmes de tous ordres, d'échecs, de sentiment d'abandon et de séparation.

## **3. Les réactions psychologiques**

Elles vont se dérouler dans le temps et on pourra distinguer les réactions immédiates, celles qui surviennent à la suite même du fait traumatique et les conséquences plus lointaines, voire parfois - lorsque s'installera une névrose post-traumatique - tout à fait différées.



### 3.1. Les réactions immédiates

Une fois que l'agression a pris fin se produit une décharge émotionnelle qui pourra se traduire :

- soit par une sidération psychique : le sujet est hébété, incapable de parler, de se manifester, voire de se mouvoir, se présentant dans un état de « quasi paralysie psychique » qui manifeste alors la gravité de l'atteinte initiale ;
- soit par un véritable état d'agitation psychomotrice avec cris, pleurs, gémissements, besoin de fuir, de quitter les lieux, qui traduisent le même ébranlement de l'appareil psychique mais qui s'expriment là par une décharge somato-psychique.

Le temps du retour à la normale sera variable et dépendra, bien sûr, de la qualité de l'environnement et de la prise en charge dont la victime pourra alors bénéficier. C'est à ce moment que les soins physiques pourront être donnés.

### 3.2. L'état de stress traumatique<sup>1</sup>

Cet état pourra s'installer dans les jours qui suivent un traumatisme unique, mais il pourra aussi s'installer à la suite de traumatismes répétés finissant par « épuiser » le sujet notamment s'il s'agit d'injures ou d'humiliation.

Cet état de stress traumatique va se traduire par une série de symptômes concernant l'état thymique, le comportement du sujet, les manifestations physiques et occupationnelles.

#### a) Manifestations psychologiques personnelles (état thymique)

Elles peuvent être rattachées à différents sous-groupes :

- à caractère dépressif, dont les signes sont bien connus (avec le cortège dépression habituelle d'inhibition, perte de confiance en soi, d'idées noires pouvant aller jusqu'aux idées suicidaires) ;
- à caractère anxieux, avec ou sans signes somatiques ;
- à caractère plus général non spécifique ou avec parfois labilité de l'humeur, mauvais contrôle émotionnel, excitation, logorrhée, hyperactivité, euphorie sans cause.

#### b) Manifestations sociales, essentiellement comportementales :

- irritabilité, rancune, agressivité verbale ou physique, humeur désagréable ;
- revendication, rigidité, entêtement, méfiance ;
- rivalité anormale ;
- désintérêt ou dramatisation des incidents ;
- négligence des règles sociales élémentaires (impolitesse, incivisme...) ;
- crainte de ne pas être compris ou apprécié.

<sup>1</sup> Voir les actes du colloque : *La gestion du stress professionnel*, 1<sup>er</sup>, 2 et 3 octobre 1997, ministère de l'intérieur ; Professeur Ferreri : *Approche médicale du stress*.

c) Manifestations physiques, kyrielle de troubles fonctionnels ou psychosomatiques :

- troubles du sommeil ;
- troubles digestifs ;
- troubles somatiques de l'angoisse ;
- troubles « neurologiques » (céphalées, asthénie, fatigabilité, douleurs musculaires, lombalgies, sentiment de dépersonnalisation, idées délirantes).

d) Manifestations occupationnelles, au niveau de la vie quotidienne, dans le travail, dans les loisirs :

- perfectionnisme, hyper investissement dans le travail ;
- ritualisation des occupations, aspect compulsif, intolérance aux changements ;
- difficultés de concentration, incapacité de terminer ;
- surévaluation de la charge de travail, impression d'être débordé ;
- désintérêt, évitement ;
- surinvestissement soit de la prise de risque, soit de l'inverse.

Il est important de retenir que chacune de ces manifestations se développera avec un degré variable et pourra donner un tableau clinique plus ou moins invalidant.

#### **4. La névrose post-traumatique<sup>1</sup>**

C'est une entité pathologique complexe qui s'installera progressivement et provoquera parfois des dégâts psychiatriques majeurs.

##### *4.1. La constitution de la névrose*

La névrose post-traumatique a des traits communs (au niveau symptomatologique) avec l'état de stress traumatique, mais elle en diffère sur certains aspects, et surtout, par son mécanisme psychique qui permet de comprendre qu'elle puisse se développer de façon différée, voire même très différée, de l'événement traumatique.

Cette névrose sera la conséquence du traumatisme psychique : celui-ci est un instant assez bref au cours duquel la personne a senti sa vie menacée ; elle n'a pas eu seulement peur de mourir (qui est une situation que l'on rencontre beaucoup plus fréquemment), elle s'est vue morte !

Il y a quelques années aux Etats-Unis, les personnes qui avaient vécu des expériences de ce genre étaient estimées à environ 1 % de la population. Mais certaines études aujourd'hui vont jusqu'à 7 %. Il est difficile de donner un chiffre exact. Quoi qu'il en soit, l'expérience est celle-là : le sujet s'est vu mort, il a été en contact avec le réel de la mort.

---

<sup>1</sup> Audition devant la section du travail du Conseil économique et social de François Lebigot, médecin chef des services des armées, le 30 septembre 1998.

Pour Sigmund Freud, « *chacun sait qu'il va mourir, c'est même le propre de l'homme, mais au fond de lui-même, il n'y croit pas* ». L'homme n'a rien à l'intérieur de lui pour se représenter lui-même comme mort.

Donc un instant bref - un instant de surprise - c'est le conducteur de train qui voit arriver un corps sur son pare-brise ! C'est un instant de plus sans angoisse du fait de la surprise, car paradoxalement la peur et l'angoisse, pourraient jusqu'à un certain point protéger du traumatisme.

Cela va entraîner ce que Freud, encore, a appelé une « effraction » : si l'on prend l'appareil psychique comme un corps, il y aura pénétration à l'intérieur de ce corps psychique d'une image qui ne devrait pas s'y trouver.

Une image qui vaut pour « *soi comme mort* » : l'image du suicidé sur le train, l'image du camarade tué à côté de soi, l'image de charniers au Rwanda... Cette image du réel de la mort a traversé l'appareil psychique et va venir s'incruster sur un mode particulier : tous les jours, la réalité du monde confronte à de nouvelles images qui vont être transformées à l'intérieur de soi et seront mises en relation avec d'autres ; mais dans l'effraction traumatique, l'image du réel de la mort ne trouvant aucun support pour s'appuyer et entrer en relation avec une autre image, va définitivement se fixer, rester inchangée.

On peut rencontrer des personnes, notamment les militaires, qui ont vécu plusieurs fois au cours de leur carrière des situations de ce type : le fait de l'avoir vécue une fois, ne protège pas des conséquences d'une éventuelle répétition.

C'est la première chose, l'incrustation d'une image...

Le deuxième élément contemporain du précédent aura des conséquences importantes : avoir été au contact, avoir vu ou entendu (cela peut être d'autres sensations : un goût, une sensation physique), le réel de la mort fait que la victime va perdre quelque chose avec quoi chacun vit tous les jours sans vraiment s'en rendre compte : l'illusion d'immortalité.

Pour organiser sa vie au quotidien, il faut, bien sûr, faire comme si on était immortel.

Dès lors que le sujet a rencontré le réel de la mort, tout cela va changer : la mort va être toujours présente, elle est pour demain, elle est pour l'heure d'après, elle est imminente. Une porte claque et c'est une balle qui crépète... Cela peut entraîner des réactions phobiques : la peur de la foule par la peur d'un attentat, la peur de reprendre la conduite de son train par la peur d'un nouveau suicide... Ces personnes ont le sentiment invalidant qu'elles vivent toujours dans la « dernière heure », celle qui était évoquée sur les anciens cadrans romains : « *vulnerant omnes, ultima neceat* » (« elles - les heures - blessent toutes, seule la dernière tue »).

\*  
\*                      \*

A cette image du réel de la mort qui a fait effraction et qui a mis à mal le sentiment d'immortalité, vont s'ajouter deux autres sentiments.

#### a) La culpabilité

Les victimes sortent d'expériences de ce genre avec un sentiment de culpabilité, comme si elles étaient fautives, coupables de quelque chose, sentiment qui d'ailleurs n'est pas toujours conscient. Le psychiatre, lorsqu'il est consulté, repère bien, par exemple dans les rêves, cette impression de culpabilité mais parfois, elle peut passer inaperçue, notamment par l'entourage et entraîner des pulsions suicidaires soudaines.

#### b) La honte et le sentiment d'abandon

Au moment du traumatisme de l'effraction par l'image du réel de la mort peut survenir l'effroi. Les personnes quittent pour un instant (par leur incapacité à parler) la communauté des vivants, elles sont réduites à l'état de « zombie ». Cette situation peut se traduire par un sentiment de honte, de ne plus appartenir réellement à la communauté humaine, ce qui aggravera la culpabilité, mais elle peut aussi s'inverser en créant un sentiment d'abandon par tous les autres... C'est alors que pourront survenir des réactions impulsives, hétéro agressives, cette fois-ci.

#### 4.2. La période de latence

Ensuite, peut se dérouler une période sans symptômes, pendant quelques jours, quelques semaines, quelques mois, voire quelques années, les victimes ne ressentiront pas de symptômes, elles iront plutôt bien.

Puis, apparaîtront les premiers symptômes de l'installation dans la « névrose traumatique », ce que les américains appellent « *Post traumatism stress disorder* » (état de stress post-traumatique).

#### 4.3. Le développement de la névrose post-traumatique

Les symptômes de la névrose traumatique vont alors apparaître, parfois déclenchée par un événement en rapport avec le fait traumatique, par exemple : une date anniversaire, un événement ressemblant.

Ces symptômes vont se construire ainsi :

- Le « retour de l'image traumatique » de cet événement qui vaut pour image du réel de la mort. Les sujets vont revivre, soit dans des cauchemars, soit à l'état de veille, l'événement qu'ils ont traversé. Ils vont le revivre généralement dans son entier, avec le sentiment qu'il est en train de se produire, avec une précision surprenante : les faits se sont gravés dans leur mémoire pour la vie ;
  - ils vont se réveiller de leur cauchemar avec un nouvel effroi qui va vite se transformer en angoisse. Comme ces cauchemars arrivent la nuit, ils vont avoir peur d'aller dormir et auront des insomnies rebelles ;
  - les réminiscences surviendront, elles, pendant la journée : d'un seul coup la victime revivra l'accident. Elle aura pourtant la perception de la réalité de ce qu'elle est en train de vivre, mais elle pâlera, « se jettera sous la table », sera secouée de tremblements...
- La fin de l'illusion d'immortalité

C'est la mort toujours présente avec son cortège d'angoisse et de phobies (pour les plus graves : se calfeutrer, fermer les fenêtres, ne pas allumer la télévision...). Certains vont être limités dans leurs déplacements, être pris par surprise et dans une situation donnée, se sentir en danger de mort : de l'angoisse sous toutes ses formes, de la peur, de l'inhibition...

Cette présence de la mort à l'intérieur de soi peut déclencher l'apparition de certaines formes psychosomatiques de maladies : l'hypertension, l'asthme, le diabète, l'ulcère gastrique, les migraines, migraines ophtalmiques extrêmement douloureuses... affections qui peuvent être particulièrement graves.

Pour combattre cette peur, cette angoisse de la mort, le sujet pourra présenter des troubles addictifs avec alcoolisation, consommation abusive de médicaments, notamment psychotropes, parfois même véritable toxicomanie (il en a été décrites de fréquentes aux Etats-Unis).

Enfin pourront se développer des troubles caractériels : repli, irritabilité et parfois des réactions d'une extrême violence. Certains sujets sont très alarmés par cela et c'est ce qui explique parfois leur recours au psychiatre. Ils se sentent débordés par une violence qui pourrait même être une violence homicide.

- La culpabilité

Elle provoque avec la fin d'illusion d'immortalité, des états dépressifs. Dans une proportion importante puisque les études épidémiologiques montrent que lorsque ces patients évoluent spontanément, ils tombent dans un état dépressif qui dans 90 voire 95 % des cas peut être grave, voire aboutir au suicide.

- L'abandon

Après qu'une victime soit sortie de son agression, elle va rentrer chez elle dans sa famille mais va dire très peu de choses « *oui, c'est vrai, cela a été terrible, je n'ai pas envie d'en parler* » et la famille va respecter cette attitude, souvent soulagée que rien de plus « grave » ne soit survenu ! Le lendemain on ne va pas en parler davantage. Le sujet va avoir l'impression que dans le fond sa famille ne veut pas savoir. Il va ainsi s'installer un malentendu entre le traumatisé et les siens, le sentiment de ne plus être aimé, que l'on ne s'intéresse plus à lui, et la famille, de se dire « il commence à nous ennuyer, maintenant cela devrait être terminé, il devrait reprendre son travail, sortir de son isolement ». Il peut en résulter des dissociations graves au sein de la famille, des ruptures qui aggraveront l'état de la victime.

Les mêmes réactions pourront s'observer, au sein de la communauté de travail avec l'installation d'une même incompréhension entre la victime et ses collègues.

Nous avons abordé les réactions psychologiques de la victime d'une agression quel que soit le type de cette agression.

Lorsque l'agression est la conséquence du travail, les réactions psychologiques pourront prendre un tour particulier et spécifique.

a) Au premier rang, la possibilité de répétitions des actes agressifs

Il s'agira souvent d'actes sans gravité physique majeure, mais qui par leur répétition même pourront atteindre progressivement les capacités du salarié à

réagir ; ils vont ainsi ouvrir la voie à un véritable épuisement psychique de la personne.

Certes les éléments personnels et environnementaux (familiaux et de travail) de la victime pourront avoir leur part dans l'apparition d'un tel syndrome et il faudra savoir différencier ce qui relève de la personne, de son histoire, et des événements traumatiques eux-mêmes.

Cette situation est comparable à celle du stress professionnel (celui qui est lié aux conditions de travail, à la pression sur les salariés), l'une et l'autre pouvant s'enchevêtrer et déstabiliser, personnellement et professionnellement, la victime.

#### *b) La culpabilité*

Nous avons vu combien une agression peut, paradoxalement, aboutir au développement de sentiments de culpabilité chez la victime elle-même.

Mais lorsque celle-ci est victime de violences à l'occasion de son travail, cette culpabilité est susceptible de prendre un visage tout particulier : le salarié va s'interroger sur ses compétences professionnelles : est-il fait pour ce métier ? est-il capable de réagir aux situations exceptionnelles auxquelles il est confronté ? est-il à sa place, digne de la confiance qu'on lui a manifestée ?

Une telle interrogation pourra être exacerbée par certains stéréotypes représentatifs du métier lui-même et de sa fonction sociale. Ainsi, se dire victime, c'est peut-être reconnaître que l'on s'est fait « avoir », donc que l'on n'a pas été le plus fort, le plus solide. Dans certains milieux professionnels, cette simple reconnaissance peut être assimilée à un aveu de faiblesse et donc par contre coups signer son incompetence.

On comprend alors comment, pour cette double raison, la culpabilité pourra se transformer en un véritable déni de la situation vécue.

Le salarié sera de façon imaginaire, placé dans une alternative insupportable : soit il se reconnaît victime au prix d'avouer en même temps son incompetence, soit il tait cette situation, mais alors il devra en supporter, en silence, toutes les conséquences, pour lui-même, son entourage et l'entreprise tout entière.

Longtemps d'ailleurs, la loi du silence a recouvert -dans les entreprises- beaucoup d'agressions dont les salariés étaient victimes, il s'est agi d'une véritable « autocensure » qui a progressivement, fait le lit de certaines dérives personnelles et collectives, notamment dans le registre du rejet et de l'autodéfense.

La culpabilité sera aussi souvent à l'origine d'un sentiment de perte de confiance en soi qui pourra d'ailleurs se développer sans ce sentiment de culpabilité.

#### *c) La perte de confiance en soi*

Elle se retrouve fréquemment à la suite d'une agression notamment lorsque la victime s'est sentie à un moment ou à un autre dans l'incapacité de faire face, rendue à l'impuissance. Il est difficile d'admettre que l'on soit dans l'incapacité

de réagir : un tel vécu d'impuissance peut confronter le sujet à ses propres limites et se transformer négativement en une perte de confiance en soi.

Dans le cas du travail, cette perte de confiance pourra se situer vis à vis de la personne elle-même, mais surtout vis à vis de l'entreprise et des valeurs qu'éventuellement elle représente.

Un des témoins, agent EDF, s'exprimant au cours du colloque « Violence, travail et environnement » organisé à Saint-Etienne, exprime à deux reprises rapprochées dans son intervention, l'idée suivante : « *je trouve inadmissible que dans mon travail on puisse m'agresser de la sorte* ». C'est plus dans sa mission qu'il se sentait agressé que dans sa personne.

Si le salarié ne peut empêcher la montée de la violence, il pourra aussi développer une perte de confiance dans les capacités de l'entreprise ou du service dans lequel il travaille.

Cette perte de confiance en l'entreprise toute entière aura des effets négatifs (souvent redondants, avec la perte de confiance en soi) pouvant entraîner la victime dans une involution dépressive, allant jusqu'à la mise en cause de son identification sociale. Il va se mettre à ne plus croire à son travail et surtout aux valeurs de ce dernier. C'est un fait particulièrement traumatisant dans une période où l'on assiste à une survalorisation sociale du travail liée au chômage de masse.

Le travail socialise, valorise (alors que le chômage est présenté comme le fléau majeur) représente la référence clé pour chacun d'entre-nous : qu'il puisse être remis en cause par des agresseurs, que sa fonction, son intérêt soit rejeté notamment, par ceux auxquels il peut apporter un service, devient rapidement incompréhensible, insupportable.

Le salarié victime aura donc besoin d'être réassuré par la réaction de l'entreprise face à ces violences.

d) Mais si la réaction de l'entreprise fait défaut, c'est alors  
l'apparition du sentiment d'abandon

Nous avons vu combien celui-ci pouvait être présent chez toute victime, lié fréquemment à l'incompréhension qui peut s'installer entre elle-même et son entourage.

Dans le cas de la victime à son travail, pourra surgir le sentiment d'être abandonné non seulement par son entourage personnel et familial mais aussi par son entourage professionnel : incompris par sa hiérarchie, ses collègues de travail, les instances régulatrices de l'entreprise (assistance sociale, médecine du travail). La victime se sentira renvoyée à elle-même ce qui pourra renforcer son sentiment de culpabilité et sa perte de confiance en soi. C'est alors que peuvent se mettre en place les contre attitudes qui risquent de transformer cette victime incomprise et abandonnée de tous, en un véritable « justicier » puisque personne n'est prêt à la soutenir dans ses légitimes ressentiments. De tels comportements sont d'ailleurs observés :

- soit chez les salariés de grandes entreprises qui prennent leurs dispositions pour ne pas avoir à se laisser faire en cas de nouvelles menaces ;

- soit chez des professionnels isolés (artisans, commerçants...) qui ont le sentiment d'être abandonnés par la société toute entière et qui se préparent à réagir violemment à la prochaine tentative d'agression.

e) Enfin, dernière sensation retrouvée avec des caractéristiques particulières chez le salarié victime : la surprise

Chaque salarié peut se préparer aux agressions et donc en éviter « l'effet surprise » dont nous avons vu qu'il peut faciliter l'installation d'une névrose post-traumatique.

Le paradoxe est que si les salariés sont de plus en plus informés sur ces situations, celles-ci pourront quand même survenir au moment où ils s'y attendent le moins ce qui alors va augmenter la dimension d'effraction psychique de la violence.

Ainsi, une employée de banque s'exprimant au colloque de Saint-Etienne, victime de deux hold-up successifs, explique qu'elle ne les a pas vécus de la même façon, et qu'elle n'a pas ressenti les mêmes conséquences alors qu'elle n'avait été blessée physiquement ni au cours de l'un, ni au cours de l'autre. Lors du premier hold-up, elle se trouvait dans la salle des coffres, elle avait entendu au loin les manifestations sonores de l'événement et immédiatement compris à quoi elle était exposée. Elle avait pu ainsi se préparer au face à face avec l'agresseur qui était venu la mettre en joue peu après.

Elle dit ne pas avoir été particulièrement atteinte lors de cette première agression.

Pour la seconde, à l'inverse, elle était rentrée tranquillement le matin dans son agence accompagnée par un collègue alors que les autres agents présents semblaient vaquer normalement à leurs occupations. La porte fut normalement ouverte par l'une de ses collègues déjà installée derrière la banque et qui lui avait souri au loin. C'est donc dans une parfaite sérénité qu'elle pénétra sur son lieu de travail et c'est alors que surgit derrière elle le gangster cagoulé et armé. La surprise fut totale et ses répercussions secondaires très lourdes.

Ce qui a été signifié de façon imaginaire, à cette employée, c'est que même dans les situations les plus habituelles, les plus normales, là où elle devait se sentir en pleine sécurité (puisque aucun indice ne montrait le danger imminent) elle pouvait pourtant être en danger. L'effet de surprise agit alors comme la représentation symbolique que nulle part on ne peut être hors d'atteinte, la mort peut en tout lieu, même les plus rassurants, et à tout instant survenir.

Il faut donc être particulièrement attentif au contexte d'une agression qui pourra, selon le cas, permettre à la victime de se protéger au préalable, ou à l'inverse la laisser complètement démunie par sa survenue.

\*  
\*                      \*

Il faut retenir que si toute agression présente une dimension de traumatisme psychologique, celui-ci, la plupart du temps, sera facilement dépassé par la victime. Le soutien psychologique permettra souvent d'éviter l'apparition de



complications et celles-ci surviendront d'autant plus que la victime présentait avant son traumatisme un état de fragilité personnel.

Les médecins, psychiatres et psychologues devront donc être attentifs à ces deux éléments :

- l'état de la personne ;
- et la gravité du traumatisme.

Dans certains cas, mais de loin les plus rares, le traumatisme psychologique pourra aboutir à une véritable invalidation personnelle et sociale de la victime.

## CHAPITRE II

### ACCOMPAGNEMENT DES VICTIMES

Avant que le terme de victime ne soit utilisé de façon courante dans le langage médical - il s'agissait plutôt de blessés ou de traumatisés -, il était très présent dans le langage judiciaire.

Il importe donc, aujourd'hui, de sortir la victime de sa catégorisation pénale. Elle a été, en effet, trop longtemps ignorée par la Justice en tant que sujet distinct de son agresseur : sa relation à l'auteur du délit ou du crime retenait seule l'attention, pour mieux cerner ainsi la personnalité du délinquant et expliquer le passage à l'acte.

C'est ainsi que l'Organisation des Nations Unies déclarait en 1985 : « ... *Les victimes doivent être traitées avec compassion et dans le respect de leur dignité. Elles ont droit à l'accès aux instances judiciaires et à une réparation rapide du préjudice qu'elles ont subi...* »<sup>1</sup>.

De même, le Conseil de l'Europe recommandait-il en 1987 l'aide aux victimes : « ... *Malgré les efforts de prévention déployés, un certain nombre de personnes sont quotidiennement victimes d'infractions contre les personnes ou les biens ; ... cette victimisation entraîne souvent des conséquences physiques, psychiques, sociales et matérielles importantes ; ... dans de nombreux cas, la seule intervention du système de justice pénale ne suffit pas pour réparer le préjudice et le trouble causé par l'infraction ; ... dès lors, il est nécessaire d'organiser d'autres types d'interventions pour venir en aide aux victimes d'infractions pénales, et afin de satisfaire à leurs besoins ...* ».

Enfin, Marie-Noëlle Lienemann dans un rapport<sup>2</sup> remis au Premier ministre en avril 1999 a mis en exergue que : « *La victime n'est pas une catégorie juridique, elle est d'abord un être humain* ».

L'aide aux victimes doit donc tenir compte de cette globalité.

La prise en charge médicale s'est d'abord préoccupée de l'atteinte physique : il fallait sauver le blessé, mais comment ne pas constater aussi que les catégorisations pénales se basant sur l'incapacité de travail soulignaient un lien fort entre la gravité de l'agression et la gravité de ses répercussions physiques. Le concept de force de travail renvoyait d'ailleurs uniquement à la force physique de l'agressé.

Ce n'est que progressivement qu'il a été pris conscience de la dimension psychologique de l'état des personnes...

---

<sup>1</sup> Résolution adoptée par l'assemblée générale des Nations-Unies le 29 novembre 1985.

<sup>2</sup> Marie-Noëlle Lienemann, *Rapport pour une nouvelle politique publique d'aide aux victimes*, mars 1999.

Au cours de la prise en charge médico-psychologique, l'équipe soignante aura une triple mission :

- soigner ;
- constater et réaliser le certificat initial nécessaire au dépôt de plainte ;
- accompagner, c'est-à-dire tenir compte des répercussions psychologiques éventuelles de l'agression.

Longtemps un seul et même acteur s'est chargé de ces trois missions en ignorant d'ailleurs assez souvent l'importance de la troisième. C'était le médecin traitant ou le chirurgien choisi par l'intéressé.

Depuis le milieu des années quatre-vingt, une différenciation est apparue avec l'émergence d'un acteur spécifique pour chacune d'elle : urgentiste, médecin légiste, psychiatre.

Le parcours médico-psychologique de la victime se double, en outre, d'un parcours judiciaire :

- d'abord la police : enregistrer la plainte puis mener l'enquête à la recherche de l'auteur ;
- la justice (parquet et tribunal) ensuite : poursuivre l'auteur et dédommager la victime.

Ainsi va s'organiser à partir de l'agression, un double réseau médical et judiciaire, l'un pouvant inter agir sur l'autre : de leur bonne coordination dépendra une bonne prise en charge de la victime, mais il suffira que l'un des échelons se grippe et tout pourra être remis en cause...

## **I - LA PRISE EN CHARGE MÉDICO-PSYCHOLOGIQUE**

### **A - LA PRISE EN CHARGE PHYSIQUE**

Jusqu'à ces dernières décennies, la prise en charge des personnes agressées se résumait aux soins physiques considérés alors comme essentiels. Ils pouvaient être prodigués, soit par un médecin généraliste, soit par un chirurgien spécialiste des blessures en cause. C'était la victime qui choisissait le praticien.

Par la suite et avec l'organisation des services d'urgences, notamment dans les hôpitaux, mais aussi plus récemment dans certaines cliniques, les blessés ont été adressés plutôt aux médecins « urgentistes ». Dans certaines situations particulièrement graves, le SAMU peut intervenir afin d'assurer un maximum de sécurité dans les soins prodigués. Ce traitement physique de première intention sera, bien sûr, essentiel pour la survie de la victime mais surtout pour éviter le développement de séquelles.

Souvent au détour de son intervention, le praticien sera amené à réaliser un certificat descriptif des lésions fixant une durée d'ITT qui permettra à la victime de déposer plainte. Mais le praticien aura été avant tout soucieux de bien soigner son patient et de plus, il sera intervenu dans les suites immédiates du traumatisme, à un moment où la victime présentera encore un choc émotionnel. Il lui sera donc difficile d'apprécier le retentissement psychologique de la

violence. S'il est, en outre, le médecin traitant habituel de la victime, il lui sera difficile de porter un jugement tout à fait indépendant.

L'urgentiste, lui aussi, ne sera pas dans les meilleures conditions - de temps et de disponibilité - pour apprécier l'ITT ; c'est ce que traduisent les employés de la RATP<sup>1</sup> qui se plaignent de la non reconnaissance des répercussions psychologiques par les services de soins hospitaliers à l'occasion d'une agression en précisant : « *ils parlent en termes d'ITT juste pour le physique* ». Ces blessés se plaignent aussi d'un temps d'attente parfois trop long avant les soins et surtout de ne pas être toujours compris dans leur position de victime.

## B - LA CONSTATATION

### 1. L'appréciation de la durée d'ITT

C'est, au départ, une réflexion sur les certificats médicaux descriptifs de l'état des victimes et leur contenu qui a amené à s'interroger sur la validité de tels documents et leur cohérence par rapport au justiciable.

Comme nous l'avons vu, le certificat initial descriptif sert non seulement à la victime pour qu'elle apporte la preuve du dommage qu'elle a subi, mais sert aussi la justice pour qualifier pénalement l'acte de l'auteur : contravention ou délit, en fonction principalement de la durée de l'ITT retenue par le médecin. Cette incapacité est donc appréciée en nombre de jours et elle permettra de qualifier en simple contravention l'événement traumatique si la durée n'excède pas huit jours et au contraire de qualifier de délit au delà de ces huit jours.

S'il y a eu risque vital ou si l'agression a été réalisée dans des circonstances particulières<sup>2</sup>, notamment avec une arme - sans que la victime ne présente de lésions physiques graves, au cours d'un hold-up par exemple -, la qualification criminelle pourra même être retenue, plus souvent d'ailleurs sur la base des éléments d'enquête judiciaire que sur celle de la description médicale.

La durée d'ITT est une donnée chiffrée - donc apparemment objective - qui garde cependant un caractère subjectif, puisqu'elle est sujette à des différences d'appréciation d'un médecin à l'autre.

Il est, en effet, assez difficile de déterminer cette durée avec une précision inférieure à un ou deux jours. Si ceci est sans conséquence pour des blessures légères avec des ITT nettement inférieures à huit jours, ou graves avec des ITT indiscutablement supérieures à huit jours, il n'en va pas de même quand on est proche de cette durée.

Dans ces cas limites, fixer la durée d'ITT à huit jours plutôt qu'à neuf est très ardu, et la décision qui sera prise est susceptible de s'apparenter à un « premier jugement », jugement « médical » avant le jugement judiciaire !

Bien plus, le terme d'« incapacité totale de travail » n'a pas une définition parfaitement claire et partagée par tous, d'autant qu'au fil des années, on est passé de la notion d'incapacité totale de travail personnel (ancien code pénal) à celle d'incapacité totale de travail (nouveau code pénal).

<sup>1</sup> Jean-Pierre Vouche, *Etude et analyse sur les propositions d'aide aux agents victimes d'agressions physiques et psychologiques au sein de la RATP*, 23 juin 1999, pp. 30-34.

<sup>2</sup> Art. 222-13 du Code pénal.

Certes, on ne peut pas prendre comme référence la durée d'arrêt de travail au sens professionnel du terme, car cela aboutirait à exclure de l'ITT les personnes sans emploi, retraitées ou handicapées, ainsi que les enfants. On est donc renvoyé à l'activité habituelle de la personne, et puisqu'il s'agit d'une incapacité totale, il est logique de considérer que c'est la période pendant laquelle cette même personne ne peut accomplir les gestes habituels de sa vie.

Prise au sens littéral, une « incapacité totale » suppose pour le moins une incapacité d'aller et venir, par exemple l'hospitalisation de la victime.

C'est pourquoi la durée d'ITT sera toujours inférieure, ou au plus égale, à la durée d'arrêt de travail au sens professionnel du terme.

Devant la grande discordance d'appréciations du nombre de jours d'ITT, pouvant rendre les magistrats pour le moins perplexes, alors que la Justice doit être rendue équitablement à l'ensemble des justiciables, il est apparu nécessaire que les certificats de constatations puissent être réalisés par des praticiens sans relation avec les victimes - ce qui n'est évidemment pas le cas du médecin habituel - et surtout, par des praticiens formés à ce type d'examen. Ces praticiens doivent avoir une formation médico-légale garantissant ainsi leur compétence dans l'approche des victimes.

## **2. La place des services de médecine légale**

Au cours des années soixante, dans un certain nombre d'hôpitaux, à la suite notamment de l'expérience lyonnaise<sup>1</sup>, les médecins légistes ont contribué largement au développement de la médecine d'urgence. Ils se sont trouvés aux côtés des réanimateurs et dans certains services aux côtés des psychiatres pour prendre en charge l'ensemble des situations urgentes s'adressant à l'hôpital et parmi elles, celles résultant de situations violentes :

- violences contre soi-même, tentatives de suicides nécessitant à la fois réanimation et écoute spécialisée ;
- accidents divers nécessitant soins, rééducation éventuelle et expertise pour séquelles ;
- violences volontaires avec diversité des situations en cause : conjugale, familiale, violence de voisinage, de rue et de travail.

Le médecin légiste a donc progressivement trouvé sa place dans la prise en charge des victimes vivantes alors que trop longtemps on ne lui a reconnu que la seule compétence de s'intéresser aux victimes décédées de violences...

Cette intervention réalisée par un médecin spécialisé, inscrit sur la liste des experts près de la cour d'appel non choisi par la victime, garantit donc la transparence et la neutralité du constat et surtout la qualité médicale de ses conclusions.

---

<sup>1</sup> A la suite de la réforme hospitalière de 1961 organisant les centres hospitalo-universitaires, s'est posée la question de l'intégration des enseignants de médecine légale au sein des hôpitaux publics. Ils étaient restés confinés jusque là dans les instituts de médecine légale et voués aux autopsies. Le Professeur Roche et son équipe installés à Lyon ont alors proposé qu'ils soient pleinement intégrés aux services d'urgence des établissements, car c'est dans ces services que s'adressaient naturellement les patients relevant certes de la médecine, mais aussi de la « réponse sociale » et parfois judiciaire.

L'intervention du médecin légiste ne se résume cependant pas à la production du certificat.

Il intervient à faible distance de l'événement traumatique, suffisamment loin pour que les premières réactions émotionnelles se soient estompées, mais suffisamment près pour que la victime puisse se raconter, et raconter ce qui s'est passé en mettant « des mots sur ses maux », selon la belle expression de SOS Amitié. Ainsi pourra-t-elle bénéficier de l'effet cathartique de la rencontre avec le médecin légiste.

Il est très important que cette consultation puisse se pratiquer sans trop de rapidité ; le praticien doit disposer du temps nécessaire pour que la victime puisse situer avec pertinence l'événement traumatique dans son histoire personnelle.

S'il s'agit d'une violence conjugale, il doit écouter l'histoire du couple ; s'il s'agit de violence de voisinage, il doit entendre ce qui a constitué les relations entre voisins bien avant leur confrontation ; s'il s'agit de violence au travail, il doit comprendre ce qu'est ce travail, ce qu'il représente pour le salarié et ce que l'agression a pu entraîner comme perturbations.

La rencontre avec le médecin légiste représente souvent la première occasion pour la victime de parler de son agression, au-delà des manifestations corporelles de ses blessures, à quelqu'un formé à cette écoute. Souvent cet entretien pourra suffire à endiguer les répercussions psychologiques : s'il faut être attentif au développement de celles-ci, il ne faut pas pour autant « psychologiser » toute victime. Un certain nombre d'entre-elles, bien sûr, auront besoin de soutien, de suivi psychologique, d'autres pourront s'en passer dès lors qu'elles auront été reconnues dans leur réalité de victime.

Le médecin légiste pourra apprécier le retentissement psychologique, conseiller la victime, proposer, le cas échéant, un suivi réalisé, soit par un psychologue appartenant à l'unité médico-judiciaire, soit par un praticien extérieur à l'établissement. Il est essentiel que le choix de la victime puisse être respecté.

Les services ou consultations de médecine légale (parfois dénommées unités médico-judiciaires) ont vu le jour et se sont développés largement à partir de 1985. Ils ont acquis une place centrale dans le développement de l'aide aux victimes.

Ils existent aujourd'hui dans de nombreuses régions françaises avec un niveau d'activité très différent.

Ainsi la consultation de l'hôtel-Dieu à Paris a réalisé en 1998, environ 40 000 actes alors que ce chiffre tombe à un millier dans une ville comme Saint-Etienne dont l'agglomération compte 350 000 habitants. A noter que ces chiffres correspondent non seulement au nombre de constatations suite à des coups et blessures, mais englobent également les violences sexuelles et l'examen des auteurs dans le cadre des certificats de non-hospitalisation.

Cette activité est en large progression depuis quinze ans : elle témoigne de l'augmentation des situations violentes, mais aussi de la place maintenant reconnue des médecins légistes dans la prise en charge globale des victimes.

Il existe de grandes disparités de situation : en Ile-de-France, certaines zones sont mal équipées ; en province, cette activité existe dans de nombreuses villes, mais est absente d'autres de même importance.

Cette disparité a pour conséquence que selon le lieu, la ville ou l'hôpital, la victime pourra s'adresser facilement ou avec grande difficulté à un médecin légiste.

Pour régler cette anomalie et faire en sorte que les justiciables - victime et auteur présumé de l'acte - soient traités de façon identique sur l'ensemble du territoire, le Conseil supérieur de médecine légale créé par un décret du Premier ministre<sup>1</sup> a souhaité une meilleure harmonisation des pratiques médico-légales sur l'ensemble du territoire national. La circulaire n° 98-137 du 27 février 1998 concerne la création de consultations médico-judiciaires nouvelles, de façon à assurer une meilleure répartition au niveau national.

La circulaire précise que ces consultations doivent être assurées dans le cadre des hôpitaux, à la demande des autorités judiciaires, et propose le développement de pôles hospitaliers de référence. La circulaire souligne enfin la nécessité de rationaliser les implantations territoriales. A cette fin, les projets devront tenir compte des structures existantes et s'appuyer sur des conventions entre les établissements publics de santé, les experts locaux, et la demande des tribunaux.

Mais en attendant, il importe que la victime puisse s'adresser - sans déplacement excessif - à un médecin compétent. Les Schémas régionaux d'organisation sanitaire (SROS) devront prendre en compte la nécessité de développer l'exercice médico-légal de proximité ; les techniques de communication moderne devraient permettre à ces praticiens - parfois isolés - de rester en contact direct avec des services plus structurés assurant ainsi la qualité de leur intervention.

Les pouvoirs publics ont pris conscience de l'intérêt de la consultation médico-légale pour le parcours médico-psychologique de la victime, et, principalement, au moment clé du constat médical de violences.

## C - LA PRISE EN CHARGE PSYCHOLOGIQUE

Les effets psychologiques de la violence sont connus depuis longtemps, Freud s'est intéressé au traumatisme lié à la guerre, et c'est ainsi qu'est née la tradition de la médecine militaire à s'intéresser au stress et aux névroses traumatiques.

### 1. La mise en place des cellules d'urgence médico-psychologique

La médecine civile a poursuivi cette démarche mais de façon plus récente, et cela s'est formalisé (dans l'organisation des soins et la politique sanitaire) par la création de cellules d'urgence médico-psychologique à la suite des attentats terroristes qui ont frappé notre pays dans les années quatre-vingt-dix ; le secrétaire d'Etat à l'action humanitaire, Xavier Emmanuelli, a pris une large part

---

<sup>1</sup> Décret n° 94-1210 du 30 décembre 1994 portant création d'un Conseil supérieur de médecine légale, Journal officiel de la République française du 31 décembre 1994, p. 19 023.

dans cette décision. L'association SOS attentats<sup>1</sup> présidée par Françoise Rudetzki, a joué aussi un rôle déterminant dans la création de ces cellules.

Il est indiqué dans leur mission<sup>2</sup> :

*« Les catastrophes et accidents occasionnent des blessures psychiques individuelles ou collectives, immédiates ou différées, aiguës ou chroniques. Il convient d'essayer de prévenir, de réduire et traiter ces blessures sur le lieu même de la catastrophe sous peine de voir s'installer des pathologies psychiatriques chroniques. L'intervention rapide d'équipes spécialisées composées de médecins psychiatres, de psychologues, et d'infirmiers, préalablement formés et intégrés aux équipes d'aide médicale d'urgence permet une prise en charge immédiate et « post-immédiate » des victimes et de préparer les relais thérapeutiques ultérieurs. Elles ont également pour mission d'assurer si nécessaire le soutien psychologique des intervenants ».*

L'objectif est de disposer sur l'ensemble du territoire national d'un réseau de volontaires formés et prêts à intervenir dans des situations relevant de l'urgence médico-psychologique en cas de catastrophe. Ce réseau national repose sur trois niveaux : départemental, interrégional, national. Chaque cellule comprend une équipe de base, composée d'un psychiatre, d'un psychologue et d'une secrétaire à mi-temps.

Il revient au psychiatre coordonnateur de la cellule au niveau départemental de :

- constituer une liste de médecins psychiatres, de psychologues et d'infirmiers volontaires susceptibles d'intervenir en cas d'urgence ;
- définir dans le cadre du SAMU et en liaison avec les directeurs d'établissements publics de santé concernés un schéma type d'intervention d'urgence ;
- d'organiser les formations spécifiques des différents intervenants dans le département.

Le préfet arrête la liste des intervenants sur proposition du psychiatre référent départemental - après accord des directeurs des établissements de santé concernés. Ces données sont périodiquement réactualisées.

Un tel dispositif assure une bonne prise en charge des victimes, à l'occasion de catastrophes naturelles et d'événements accidentels ou volontaires, particulièrement dévastateurs. Elle assure alors une écoute immédiate sur le terrain des personnes traumatisées et elle peut organiser leur prise en charge ultérieure.

La création de telles unités a permis d'attirer l'attention sur l'utilité d'une intervention spécialisée pour l'ensemble des victimes, mais lorsqu'il s'agit d'une victime isolée, ou de victimes peu nombreuses au cours d'une même agression, il est rare que la cellule intervienne. Il faudra alors trouver d'autres acteurs disponibles... ce ne sera pas toujours facile !

---

<sup>1</sup> L'association a été la première association de victimes du terrorisme. Elle a été créée le 24 janvier 1986.

<sup>2</sup> Circulaire n° 97-383 du 28 mai 1997.



## 2. Les trois temps de la prise en charge psychologique

Pour chaque victime, la prise en charge psychologique pourra se développer au cours de trois moments essentiels :

- dans le temps même de l'agression, sur le lieu où elle s'est déroulée ;
- dans un temps légèrement différé permettant évaluation et accompagnement secondaire ; si elle rassemble toutes les personnes concernées, on parlera alors de *debriefing* ;
- dans un temps plus lointain : cette phase est très importante car c'est le moment où peut surgir le sentiment d'abandon et ce d'autant plus qu'au cours de la première période - l'émotion collective relayée parfois par les médias - aura pu donner à la victime le sentiment d'être entourée, comprise, soutenue. Ce n'est que plus tard - une fois l'événement oublié par les médias, l'entourage familial, professionnel... - qu'une impression de vide pourra se manifester et faire le lit d'une involution anxio-dépressive.

Le recours au psychiatre ou psychologue pourra dans ces cas être déterminant surtout s'il a été facilité par une prise en charge préalable : si la victime a déjà rencontré ce praticien, elle y aura recours beaucoup plus facilement. A l'inverse, si elle doit faire la démarche pour la première fois, les images publiques classiques concernant les intervenants « psy » (ils sont d'abord les spécialistes de la folie) viendront la rendre difficile : la victime a besoin d'être réintégrée dans la communauté des vivants, plutôt que d'être stigmatisée socialement dans la pathologie mentale.

C'est pourquoi, elle risque de refuser la rencontre et de s'enfermer dans son traumatisme. Il faut retenir cependant, et cela est souligné par l'INAVEM, que les mentalités sont en train d'évoluer : il paraît de moins en moins atypique d'avoir recours à un psychiatre ou un psychologue à la suite d'une agression.

A ce moment là, l'intervention du médecin traitant peut être elle aussi importante : il peut soutenir la victime, il peut aussi lui conseiller de s'adresser à un spécialiste s'il a su reconnaître le développement d'une pathologie post-traumatique. La sensibilisation des médecins généralistes à cette pathologie doit donc être intégrée dans le cursus de la formation médicale.

### D - LE RÔLE DES ASSOCIATIONS

L'accompagnement des victimes pourra être organisé autour du réseau associatif qui interviendra à la fois dans les démarches judiciaires et dans le soutien psychologique.

Les premières associations<sup>1</sup> d'aide aux victimes ont été créées il y a environ quinze ans, grâce au soutien du ministère de la Justice, des collectivités territoriales et des conseils de prévention de la délinquance. En relation avec les institutions et les professions des secteurs juridique, médical et social, ces associations ont favorisé la prise en compte des attentes et besoins légitimes des victimes d'infractions pénales.

---

<sup>1</sup> Audition devant la section du travail du Conseil économique et social de Carole Damiani, psychologue, chargée de mission à l'INAVEM, le 3 mars 1999.

Avec la création, en 1986, de l'Institut national d'aide aux victimes et de médiation, l'idée s'est progressivement imposée de l'existence d'un réseau national des services d'aide aux victimes. Au travers de l'INAVEM, instance d'animation et de coordination, « fédération » des services d'aide aux victimes, ont été définis les objectifs de développement et d'harmonisation, de soutien et de promotion des pratiques d'aide aux victimes<sup>1</sup>.

En 1999, 160 services d'aide aux victimes, associations et bureaux municipaux, sont répartis sur l'ensemble du territoire français, animent 600 permanences d'accueil, reçoivent 100 000 victimes et réalisent 10 000 médiations pénales chaque année.

L'assemblée générale est convoquée à l'occasion des Assises. Une « Charte » des services d'aide aux victimes a été adoptée le 10 juin 1993 à Strasbourg lors des Assises de l'INAVEM. La Charte précise la vocation de « service public » des associations : elles sont ouvertes à tout public et leurs prestations sont gratuites, elles interviennent dans le respect de la personne et de l'autonomie de la victime. A ce titre, elles ne représentent pas les victimes et ne se substituent pas à elles, notamment dans le cours du procès pénal.

Les associations d'aide aux victimes regroupent aussi bien des professionnels que des intervenants bénévoles (juristes, travailleurs sociaux, psychologues...). Elle proposent :

- une écoute privilégiée pour identifier les difficultés des victimes (sentiment d'isolement, souffrance psychologique, méconnaissance du droit... ) ;
- une information sur les droits (procédures judiciaires, systèmes d'indemnisation... ) ;
- un accompagnement dans les démarches (aide psychologique, préparation aux expertises et audiences de jugement... ) ;
- une orientation, si nécessaire, vers des services spécialisés (avocats, services sociaux et médico-psychologiques, assurances... ) ;
- une médiation pénale (sous l'autorité du procureur de la République).

Confrontées, dans certains cas, à des situations particulièrement douloureuses, l'INAVEM et les associations d'aide aux victimes ont posé le principe d'une intervention plus systématique et plus précoce, alors que la victime n'a pas nécessairement pris l'initiative d'un premier contact. Cette démarche s'applique également aux cas d'accidents collectifs, lorsque les services d'aide aux victimes sont associés aux dispositifs de crise. Dans ces situations, les autorités publiques peuvent en outre solliciter l'INAVEM, pour assurer la coordination des interventions des associations et services publics concernés (attentats des RER Saint-Michel en 1995 et Port-Royal en 1996, et accident du Boeing 747 de la TWA en 1996). L'INAVEM participe également à la mise en œuvre des dispositifs d'indemnisation des victimes (accident aérien du Mont Sainte-Odile et effondrement de la tribune du stade de Furiani).

---

<sup>1</sup> L'INAVEM, structure associative, a été créée en 1986 avec l'appui des pouvoirs publics pour animer et coordonner les services d'aide aux victimes.

Ainsi, le réseau associatif trouve-t-il toute sa place, dans l'accompagnement des victimes, au côté du dispositif médico-psychologique proprement dit.

## **II - LA PRISE EN CHARGE JUDICIAIRE**

Après les soins, la constatation des blessures, et dans le temps même de la prise en charge psychologique lorsqu'elle est organisée, se déroule le parcours judiciaire de la victime : il ne sera pas forcément le plus facile.

### **A - INTERVENTION DE LA POLICE**

La police remplira deux tâches essentielles :

- l'écoute et l'enregistrement des plaintes de la victime ;
- la recherche des auteurs.

L'intervention policière constituera donc un moment essentiel du processus judiciaire, il en sera parfois même le moment exclusif si la victime renonce à porter plainte.

On retrouvera deux types de situations :

#### **1. La police n'est pas intervenue sur les lieux de l'agression**

Il s'agit le plus souvent de violences dites légères, au moins sur le plan physique ; c'est le cas des violences conjugales (la victime pouvant attendre le lendemain pour se faire soigner puis pour porter plainte), c'est aussi le cas des violences de rue ou à l'occasion du travail. La qualité de l'accueil au commissariat de police sera déterminante pour la suite de l'action pénale. En effet, le policier qui l'entendra pourra, du fait de son attitude ou de certaines de ses appréciations, provoquer chez la victime un sentiment d'incompréhension, de non reconnaissance pouvant aggraver encore sa situation.

Le policier pourra expliquer qu'étant donné la charge des affaires graves et la difficulté de retrouver un auteur sans indices spécifiques, le cas de la victime ne trouvera pas d'issue positive.

Il pourra enfin disqualifier la plainte : puisque la durée d'ITT n'est pas supérieure à huit jours, il s'agit simplement de violences légères. L'auteur ne risque pratiquement rien, et de toute façon, les moyens de la justice sont très réduits par rapport à lui.

Cette incompréhension police-victime que l'on rencontre parfois, s'exprime dans l'enquête réalisée auprès des employés de la RATP interrogés : ils éprouvent le sentiment d'être traités alors comme des « délinquants ».

C'est pour cette raison que la formation des policiers à l'accueil et à l'écoute des victimes est particulièrement importante. Cela va dans le sens des recommandations du rapport de Marie-Noëlle Lienemann qui va jusqu'à proposer que les associations d'aide aux victimes puissent tenir des permanences au sein même des commissariats.

## **2. Les policiers sont intervenus sur les lieux des agressions**

Il s'agira d'événements relativement graves et pouvant mettre en cause les situations de travail : hold-up de banque, agressions dans des transports publics, émeutes dans des centres commerciaux...

L'intervention de la police aura dans un premier temps une fonction de sécurisation : c'est le moment où surgira le plus souvent le choc émotionnel post-traumatique.

L'intervention policière aura ensuite pour but de recueillir les indices et notamment les témoignages des personnes de façon à pouvoir retrouver le ou les auteurs.

Ainsi, très vite, la victime changera-t-elle de position : elle sera interrogée comme témoin des événements, à charge pour elle de rassembler ses souvenirs et d'expliquer, ce qu'elle a vu, ce qu'elle a entendu.

Dans l'état de choc qui fait suite à l'agression, un tel interrogatoire peut être vécu comme un facteur d'aggravation du sentiment de culpabilité : non seulement la victime n'a pas pu empêcher les exactions commises, mais encore, elle a été dans l'incapacité de réunir des informations pouvant permettre d'arrêter les auteurs !

La victime témoin pourra même dans certaines situations, devenir la victime suspecte.

En effet lorsqu'il s'agit de hold-up, la police pourra légitimement rechercher certaines complicités au sein même de l'entreprise volée, et il reste à imaginer facilement que l'interrogatoire puisse alors présenter une tonalité moins bienveillante...

## **3. Les procédures d'identification de l'auteur**

Au cours de l'enquête policière, la victime sera parfois invitée à venir identifier son agresseur au commissariat.

Elle sera alors derrière une glace sans tain, amenée à reconnaître son agresseur, situation doublement difficile par la confrontation qu'elle impose et par son enjeu : la peur de l'erreur...

L'action policière qui répond à des règles et des missions spécifiques n'a pas pour but principal de prendre en charge la victime. Cela rend d'autant plus nécessaire le soutien qui doit être apporté à cette dernière par d'autres instances, notamment, les instances médico-légales et psychologiques.

Le travail des policiers se référant en permanence aux instructions du parquet ou plus rarement du juge d'instruction, servira d'abord à éclairer la justice et à lui permettre de suivre son cours.

### **B - L'ACTION JUDICIAIRE PROPREMENT DITE**

Elle est assurée principalement par le procureur de la République et ses substituts. Elle va permettre d'une part la poursuite des auteurs et donc la réparation symbolique du préjudice, et d'autre part, l'indemnisation des victimes, réparation matérielle du préjudice.

### 1. La poursuite de l'auteur

Lorsque l'auteur aura été identifié et arrêté, les instructions seront de plusieurs types :

- l'infraction n'est pas caractérisée, l'événement est mal identifié, mal raconté, des charges insuffisamment précises pèsent contre la personne gardée à vue, le procureur de la République va donner instruction à l'officier de police afin de la relâcher. La procédure sera renvoyée au parquet qui classera l'affaire sans suite ;
- si les faits sont établis mais ne sont pas d'une gravité suffisante méritant le déferrement au parquet, le Substitut du procureur de la République va tout de même poursuivre en faisant bénéficier l'intéressé d'une convocation par officier de police judiciaire : la mise en examen va lui être notifiée directement par l'officier de police judiciaire et sera donnée également à l'intéressé sa date de comparution devant le tribunal. S'il ne se présente pas, le tribunal le jugera comme s'il était présent. Cette façon de faire évite les condamnations par défaut qui obligeaient le procureur de la République à rechercher l'intéressé. C'est une forme procédurale extrêmement intéressante notamment dans des régions comme l'Île de France, où la population est très mouvante. La victime est convoquée en même temps. C'est un système qui va relativement vite puisque les parquets s'efforcent, pour que l'impact répressif reste suffisant, de faire en sorte que ces affaires passent devant le tribunal dans un délai qui ne dépasse pas trois mois ;
- si les faits sont graves, le procureur de la République, ou son substitut, estime que l'intéressé doit lui être déféré. Ce dernier est conduit dans ses locaux. Là, le procureur retrouve un panel de décisions possibles :
  - s'il trouve qu'il y a des manques dans la procédure, il peut considérer qu'il n'y a pas de charges suffisantes, faire relâcher à son niveau et classer ensuite ;
  - s'il estime que cela mérite poursuite, mais de façon différée devant le tribunal, il fait une convocation par procès-verbal ; c'est le même processus qu'antérieurement mais cela se passe au parquet et non plus devant l'officier de police judiciaire ;
  - si les faits sont graves, s'ils ont troublé l'ordre public, c'est une comparution immédiate devant le tribunal.

Ce processus rapide n'est pas toujours à l'avantage de la victime, qui doit prendre en urgence des dispositions pour être présente. Elle est traumatisée. Elle n'est peut-être pas encore en situation d'évaluer son préjudice.

Autre écueil, elle va découvrir que l'auteur de son agression peut être assisté d'un avocat commis d'office et, dans la plupart des cas, pris en charge dans le cadre de l'aide juridictionnelle alors qu'elle, la victime, ne bénéficie pas de cette assistance dans les mêmes conditions de rapidité et éventuellement de prise en charge. Dans le cas de comparution immédiate, la victime peut donc ne pas avoir la possibilité de se faire entendre et de faire valoir ses droits à la réparation du préjudice subi.

C'est pourquoi dans certains tribunaux, notamment à Créteil, le barreau organise une permanence permettant aux victimes d'être assistées immédiatement d'un avocat. Ces expérimentations satisfaisantes peuvent être généralisées.

## **2. Le vécu de la victime**

La victime sera confrontée à deux situations éventuelles :

### *a) l'auteur est retrouvé*

Il sera poursuivi selon les règles ci-dessus indiquées, et le procureur pourra proposer une médiation pénale qui consiste à exiger de l'auteur, en présence et avec accord de la victime, de réparer directement les dommages qu'il a causés. Cette pratique évite de prononcer d'autres peines et met en œuvre un lien direct de réparation - et non plus d'agression - entre l'auteur et sa victime. Les associations d'aide aux victimes (INAVEM) interviennent aussi dans ces cas pour vérifier la bonne exécution du contrat.

L'auteur pourra être condamné par un tribunal répressif de police pour les contraventions, correctionnel en cas de délit.

La victime pourra se porter partie civile et obtenir réparation de son dommage. Pour cela il faudra aussi que l'auteur soit solvable, sinon il y aura possibilité pour elle d'avoir recours au fonds d'indemnisation pour les victimes d'infractions pénales mais il n'est possible de faire appel à ce fonds que sous certaines conditions notamment de gravité du dommage.

Pour les faits les plus graves l'auteur comparaitra devant la cour d'assises et il y aura obligation pour la victime à venir témoigner. Le procès aura alors lieu longtemps voire très longtemps après les événements ; il pourra représenter une épreuve replaçant la victime - qui s'est efforcée jusque là d'oublier les faits - dans le souvenir des événements qu'elle a subis et parfois la déstabiliser, lors de la déposition elle-même : la présence à la barre face à l'agresseur et sous la pression des questions des avocats de la défense, n'est pas toujours facile à vivre. C'est pour cela que les associations d'aide aux victimes peuvent les aider à préparer personnellement et psychologiquement ce témoignage.

### *b) l'auteur n'est pas retrouvé*

C'est de loin la situation la plus fréquente, puisque seulement 30 % environ<sup>1</sup> des auteurs sont identifiés et poursuivis. En l'absence d'identification, le procureur procédera à un classement sans suite de l'affaire. Il devra normalement en tenir informée la victime et lui donner les explications nécessaires. Cette information est actuellement transmise à l'aide d'une lettre circulaire de la Chancellerie et envoyée par le procureur : les termes même de cette missive ne sont pas de nature à convaincre la victime que l'affaire a réellement été prise en charge et que son classement n'est pas lié à la mauvaise volonté des enquêteurs ou au peu d'intérêt qu'ils portent au problème.

\*  
\*                      \*

---

<sup>1</sup> Voir préambule de l'étude.

Au terme de ce parcours policier et judiciaire, des sentiments contradictoires pourront surgir chez la victime :

- celui d'avoir été comprise et soutenue, c'est à dire reconnue si l'auteur a été retrouvé mais même, à certaines conditions, dans le cas contraire. Ce sentiment de reconnaissance facilitera le dépassement du traumatisme psychologique. Il atténuera le vécu d'abandon qui, peut faire le lit d'évolutions psychologiques négatives et contribuer à développer le sentiment d'insécurité chez les victimes et au delà dans le public tout entier ;
- celui d'être une victime parmi d'autres, beaucoup d'autres, que les recherches ont toutes les chances de rester infructueuses, et que son cas s'inscrit dans la longue litanie des violences dans la société. Un tel vécu renforcera forcément le traumatisme initial.

Il faut distinguer de ce point de vue les deux situations pénales les plus fréquentes, dès lors que l'on laisse de côté les affaires criminelles : le traitement des contraventions et le traitement des délits.

Le procureur et la police ne disposent pas des mêmes possibilités de contraintes des suspects, en matière contraventionnelle et en matière délictueuse et, les peines encourues sont largement différentes. La loi prévoit ces deux degrés de violence pour tenir compte de la réalité des faits. Chaque auteur doit être jugé en fonction de la gravité de ce qu'il a commis et pas seulement pour rassurer les victimes ou l'opinion publique. D'ailleurs, les victimes elles-mêmes ne demandent pas vengeance, elles demandent justice et elles peuvent parfaitement apprécier le degré de gravité des faits qui se sont produits.

La qualification pénale dépendra souvent du nombre de jours d'ITT mais dans certaines situations précises, au nombre de dix<sup>1</sup>, même pour une ITT inférieure à huit jours, les faits pourront être classés dans la catégorie des délits.

La tendance du législateur a d'ailleurs été d'augmenter constamment la liste de situations aboutissant à cette seconde qualification pénale : c'est ainsi que toute violence exercée sur un agent de transport public, même si elle n'a pas entraîné d'ITT supérieure à huit jours, est correctionnalisée depuis 1999.

La question est donc de savoir s'il est opportun de maintenir ces deux degrés d'appréciation de violence sur les personnes. Cela suppose que les faits qualifiés contravention :

- ne soient pas qualifiés de violences « légères » car les mots ont leur poids, ressenti d'abord par les victimes : même si elles peuvent admettre que leur atteinte n'a pas été catastrophique, elles ont souvent du mal à comprendre que ce qui leur est arrivé puisse être qualifié de « léger » ;
- ne soient pas quasi systématiquement classés sans suite (certaines remarques entendues notamment dans les commissariats de police, peuvent faciliter une telle interprétation).

---

<sup>1</sup> Article 222-13 du code pénal. Voir p. 23 « 4. Peines complémentaires et circonstances aggravantes ».

Dès le début du parcours judiciaire, il faut signifier à la victime qu'elle a des droits, que la justice dispose des moyens adaptés à la situation et qu'à travers cela, la société toute entière lui exprime qu'elle l'a bien reconnue dans sa souffrance.

### III - LA PRISE EN CHARGE MÉDICO-SOCIALE : VIOLENCES ET ACCIDENT DU TRAVAIL

Lorsque à l'occasion de son travail un salarié est victime d'un événement traumatique, un nouvel acteur entre normalement en jeu : la sécurité sociale.

D'une façon générale, les violences ou agressions subies par les personnes provoquent des atteintes corporelles et/ou des traumatismes psychologiques qui nécessitent une consultation médicale voire même une hospitalisation. Se posent dès lors très rapidement des questions relatives à la prise en charge des frais médicaux et pharmaceutiques par la sécurité sociale, l'attribution d'un revenu de remplacement sous la forme d'indemnités journalières, la réparation de l'incapacité temporaire ou permanente...

Dans le cas des salariés ayant subi des violences ou ayant été agressés dans le cadre de leur activité professionnelle qui est le thème de la présente étude, il faut naturellement se référer aux dispositions relatives aux accidents du travail.

#### A - LA DÉCLARATION DE L'ACCIDENT DU TRAVAIL ET SES CONSÉQUENCES

##### 1. La définition de l'accident du travail

Selon l'article L. 411-1 du code de la sécurité sociale, *« est considéré comme accident du travail, quelle qu'en soit la cause, l'accident survenu par le fait ou à l'occasion du travail de toute personne salariée ou travaillant, à quelque titre ou en quelque lieu que ce soit pour un ou plusieurs employeurs ou chefs d'entreprise »*.

Il convient de souligner la portée très générale de ce texte qui instaure une présomption d'imputabilité de l'accident du travail au profit de la victime, c'est à dire que cette dernière n'a pas à rapporter la preuve d'un lien de causalité entre l'accident et la lésion constatée. Cependant, devront être établies les preuves non seulement de la réalité de l'accident mais aussi du lieu et de l'heure de travail de façon à établir le lien entre l'accident et l'activité professionnelle.

Cette législation a, dans son fondement, à peine plus de cent ans : le principe de la réparation du préjudice subi par un salarié « par le fait ou à l'occasion du travail » résulte, en effet, de la loi du 9 avril 1898<sup>1</sup>. Cependant, eu égard à la diversité des situations, son application a donné lieu à une importante et complexe jurisprudence.

---

<sup>1</sup> *Les accidents du travail et les maladies professionnelles*, Avis du Conseil économique et social sur le rapport présenté par Marcel Fabre au nom de la section du travail, Séances des 22 et 23 février 1994, brochure n° 4241, Direction des Journaux officiels.



## 2. La déclaration de l'accident du travail

Le bénéfice des dispositions relatives aux accidents du travail est soumis à l'obligation d'une déclaration. Dès lors, la victime d'un accident du travail doit en informer, dans les vingt quatre heures<sup>1</sup>, son employeur.

Il appartient à l'employeur d'informer, sous quarante-huit heures<sup>2</sup>, la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) de la victime.

La déclaration doit être faite même en l'absence d'arrêt de travail et quelles que soient les circonstances de l'accident ou la gravité des blessures<sup>3</sup>.

## 3. Les conséquences attachées à cette déclaration

Les conséquences de cette déclaration sont particulièrement importantes en matière d'indemnisation, de réparation ultérieure et, d'une façon générale, de protection sociale.

### 3.1. Arrêt de travail et indemnités journalières

Le médecin qui a examiné la victime délivre des certificats médicaux pouvant comporter un arrêt de travail.

Ce document adressé à l'employeur justifie l'absence du salarié et, envoyé à la caisse primaire d'assurance maladie, permet le versement d'indemnités journalières.

Les indemnités journalières dont le montant<sup>4</sup> représente 60 % du salaire journalier sont versées dès le premier jour d'arrêt de travail jusqu'à la guérison ou la consolidation. Au-delà du 29<sup>e</sup> jour, le montant<sup>5</sup> est porté à 80 % du salaire journalier.

Une des caractéristiques essentielles de la législation sur les accidents du travail est son caractère plus protecteur que celui de l'indemnisation de la maladie. C'est ainsi qu'en cas de maladie, les indemnités journalières ne sont versées qu'à l'expiration d'un délai de carence de trois jours et leur montant ne peut excéder la moitié du gain journalier apprécié dans la limite du plafond de la sécurité sociale<sup>6</sup>.

En matière d'accidents du travail, les prestations en nature (frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques, appareils de prothèse, etc.) sont versées directement par la CPAM aux praticiens, pharmaciens et fournisseurs évitant ainsi aux victimes de faire l'avance de ces frais. En outre, il n'y a pas de ticket modérateur et la prise en charge est égale à 100 % du tarif applicable.

La prise en charge au titre de la législation sur les accidents du travail peut aussi conditionner pour la victime l'attribution d'autres prestations en espèces en

<sup>1</sup> Articles L.441-1 et R.441-2 du code de la sécurité sociale.

<sup>2</sup> Articles L.441-2 et R.441-3 du code de la sécurité sociale.

<sup>3</sup> Cass. soc. 7 avril 1994, Bull. V, n° 143.

<sup>4</sup> En matière d'accidents du travail, le montant de l'indemnité journalière est plafonné à 0,834 % du plafond de la sécurité sociale soit pour 1999 : 173 640 F x 0,834 % x 60 % = 868,89 F (131,65 euros).

<sup>5</sup> Le montant de l'indemnité journalière plafonnée est de : 173 640 F x 0,834 % x 80 % = 1 158,52 F (175,53 euros).

<sup>6</sup> En matière de maladie, le montant de l'indemnité journalière est plafonné à 14 470 F / 30 x 50 % = 241,16 F (36,54 euros).

vertu de dispositions législatives ou conventionnelles. C'est ainsi que depuis l'accord national interprofessionnel du 10 décembre 1977<sup>1</sup>, les salariés victimes d'un accident du travail, s'ils ont trois ans d'ancienneté et s'ils sont pris en charge par la sécurité sociale, bénéficient du maintien, durant trente jours, à hauteur de 90 %, de leur rémunération brute. La durée d'indemnisation est augmentée de dix jours par tranche entière de cinq années d'ancienneté dans la limite maximale de quatre-vingt dix jours d'indemnisation.

D'autres prestations en espèces peuvent également résulter de contrats individuels ou collectifs de prévoyance complémentaire ou sur-complémentaire : maintien intégral de rémunérations, indemnités complémentaires pour frais d'assistance, de transport, etc.

### *3.2. Arrêt de travail et incapacité de travail*

Souvent la décision d'arrêt de travail sera prise sans rapport direct avec la gravité du traumatisme : ainsi un hématome disgracieux d'une paupière pourra amener le médecin à prescrire un arrêt de travail suffisamment long (une dizaine de jours) pour éviter que l'employé en contact habituel avec la clientèle ne soit confronté à des explications difficiles.; un travailleur manuel à cause d'une plaie sujette à infections, devra arrêter son activité professionnelle alors même qu'il restera en bon état physique et psychologique.

A l'inverse, le praticien pourra considérer que la continuité du travail a une vertu thérapeutique. Ainsi dans le réseau bancaire, si certains groupes considèrent qu'un arrêt de travail post hold-up doit être systématique pour permettre aux salariés de récupérer après leur traumatisme, d'autres considèrent en revanche que le maintien au travail est la meilleure façon d'éviter à la victime de s'enfermer dans l'événement (ce qui contribue à rendre la reprise de travail ultérieure plus difficile).

Dans ces deux situations extrêmes, mais cela est vrai aussi pour la plupart des violences, le nombre de jours d'arrêt de travail a donc peu de rapport avec l'état réel physique et psychologique de la victime. Ainsi, des victimes se verront attribuer une ITT pénale d'un jour et un arrêt de travail au sens professionnel de dix : ceci est difficilement compréhensible étant donné que la notion de « travail » est utilisée dans les deux cas même si elle n'a pas un sens identique. Une telle discordance peut être à l'origine d'un sentiment d'incompréhension préjudiciable.

A l'inverse, une victime particulièrement traumatisée sur le plan psychologique mais pour laquelle sera envisagé le maintien au travail dans une perspective thérapeutique ne pourra pas elle bénéficier de jours d'ITT pénale puisqu'elle ne peut pas être en ITT pénale dès lors qu'elle poursuit son travail... Ainsi, ne pas prescrire de jours d'arrêt de travail peut contribuer à sous-qualifier la gravité de l'atteinte de la personne.

C'est pourquoi il paraît opportun d'en finir avec le concept d'ITT, concept pseudo objectif et qui maintient la confusion entre la gravité de l'atteinte de la victime et les jours d'arrêt de travail au sens professionnel. S'il reste judicieux de

---

<sup>1</sup> Dont l'application a été généralisée par la loi n° 78-49 du 19 janvier 1978 relative à la mensualisation et à la procédure conventionnelle.

conserver deux catégories de violences, l'incrimination ne devrait plus se faire en fonction du nombre de jours d'ITT, mais en fonction de l'appréciation globale portée par le médecin sur les blessures et ses répercussions physiques et psychologiques.

Le médecin serait amené ainsi à classer les conséquences des violences de façon qualitative et non plus pseudo quantitative. Ce n'est d'ailleurs pas une situation exceptionnelle du droit puisque en matière de préjudice, il est demandé au praticien d'évaluer, par exemple, la douleur éprouvée (*pretium doloris*) sur une échelle qualitative. En faisant de la sorte, la compréhension des victimes serait largement facilitée.

### 3.3. *L'indemnisation de l'incapacité permanente*

Une indemnisation particulière est prévue pour la victime d'un accident du travail gardant une incapacité permanente.

Conformément à l'article L. 434-2 du code de la sécurité sociale, « *le taux de l'incapacité permanente est déterminé d'après la nature de l'infirmité, l'état général, l'âge, les facultés physiques et mentales de la victime ainsi que d'après ses aptitudes et sa qualification professionnelle compte tenu d'un barème indicatif d'invalidité* ».

Si l'incapacité permanente a un taux inférieur à 10 %, une indemnité est versée en capital<sup>1</sup>, si le taux est supérieur, la rente sera calculée en fonction du taux de la rente et du salaire de la victime.

Les rentes qui ne sont jamais fixées à titre définitif peuvent être révisées en cas d'aggravation ou d'amélioration de l'état de la victime. Elles peuvent être aussi converties en un capital réversible sur la tête du conjoint.

### 3.4. *Une protection sociale particulière*

La reconnaissance d'accident du travail permet également au salarié victime de bénéficier d'autres dispositions spécifiques de protection sociale. C'est ainsi que le code du travail prévoit explicitement<sup>2</sup> que le contrat de travail du salarié victime d'un accident du travail (autre qu'un accident de trajet) est suspendu pendant la durée de l'arrêt de travail ; cette suspension s'étend au délai de l'attente et à la durée d'un stage de réadaptation, de rééducation ou de formation professionnelle. La durée de ces différentes suspensions est prise en compte pour la détermination de tous les avantages légaux et conventionnels liés à l'ancienneté.

L'article L. 122-32-2 du code du travail précise que le contrat de travail ne peut être rompu qu'en cas de faute grave ou d'impossibilité de maintenir ledit contrat pour un motif non lié à l'accident. La méconnaissance de ces dispositions entraîne la nullité du licenciement intervenu.

En outre, si le salarié est reconnu inapte à reprendre, dans son entreprise, les mêmes fonctions antérieurement exercées, l'employeur est tenu<sup>3</sup> de lui

<sup>1</sup> Pour un taux d'incapacité permanente de 1 à 9 %, le montant de l'indemnité en capital varie de 2 001 F (303,18 euros) à 20 001 F (3 030,45 euros).

<sup>2</sup> Article L. 122-32-1 du code du travail.

<sup>3</sup> Article L. 122-32-5 du code du travail.

proposer un autre emploi approprié aussi comparable que possible à l'ancien emploi occupé. Les délégués du personnel sont informés de l'emploi proposé qui doit tenir compte des observations écrites du médecin du travail.

Le code de la sécurité sociale comme le code du travail contiennent donc des dispositions protectrices particulières en faveur des salariés victimes d'un accident du travail dont la définition, très générale, permet d'inclure les violences ou agressions. La condition indispensable à l'application de ces dispositions est l'obligation pour le salarié victime comme pour l'employeur de faire une déclaration à la CPAM.

## B - LES DIFFICULTÉS D'APPLICATION

### 1. Action violente et lésion de l'organisme humain

Compte tenu de la définition législative, très générale, de l'accident du travail et des conséquences qui y sont attachées, une jurisprudence s'est progressivement forgée pour préciser, au fil des ans, cette notion. Depuis longtemps, il est considéré que « l'accident du travail est légalement caractérisé par l'action violente et soudaine d'une cause extérieure provoquant, au cours du travail, une lésion de l'organisme humain<sup>1</sup> ».

Lorsqu'il n'y a pas de difficultés d'appréciation relatives au lieu et au temps de travail et que l'accident se caractérise, comme c'est le plus souvent le cas, par des lésions apparentes et visibles, la reconnaissance d'accident du travail ne soulève pas de problèmes.

### 2. Troubles invisibles et manifestations tardives

La situation devient plus complexe lorsqu'il s'agit de troubles non immédiatement visibles ou apparus ultérieurement.

Dans cette hypothèse, il faut rechercher ce qui caractérise la soudaineté de l'événement et permet d'en déterminer l'origine et la date. D'une façon générale, la jurisprudence ne reconnaît pas comme accident du travail une affection pathologique qui ne serait pas apparue au temps et lieu de travail ni celle, apparue tardivement, dont on ne pourrait pas assigner une origine et une date certaine.

Toutefois, dans le domaine des traumatismes physiques même apparus tardivement, le lien avec l'activité professionnelle, l'heure et le lieu de survenance de l'accident peuvent être déterminés avec une relative facilité notamment en raison de la nature de la profession exercée et des conditions de travail.

### 3. Traumatismes psychologiques

La situation est plus délicate en matière de traumatismes psychologiques tels qu'ils peuvent survenir à l'occasion de violences ou d'agressions.

---

<sup>1</sup> Cass. soc. 23 octobre 1958, Bull. IV, n° 1 044.

#### **4. L'absence de déclaration**

Une première et très importante source de difficulté réside en l'absence de déclaration d'accident du travail.

En effet, il n'est pas rare que, lorsqu'une agression n'a pas entraîné de lésions physiques apparentes et qu'il n'y a pas eu consultation médicale, il ne soit pas procédé à une déclaration d'accident du travail. En l'absence de lésions corporelles et face à un choc émotionnel considéré - éventuellement abusivement - comme bénin, ni l'employeur, ni le salarié ne remplissent cette formalité. Or, si ultérieurement, dans les jours, les semaines ou les mois qui suivent, la victime présente des symptômes d'atteintes psychologiques ou physiques nécessitant des soins appropriés, le lien ne pourra être, au regard de la législation de la sécurité sociale, établi avec l'agression. L'indemnisation sera faite sur la base du régime de l'assurance maladie et non sur celle du régime des accidents du travail. La victime ne pourra bénéficier des dispositions précitées avec les incidences financières qui y sont attachées. Un rétablissement de la victime dans ses droits est, certes, théoriquement possible mais alors au prix d'un contentieux au résultat incertain et d'inévitables délais.

Au plan de la réalité quotidienne, la victime déjà en situation de faiblesse pourra voir son état aggravé par le sentiment d'abandon, de non-reconnaissance de sa situation d'accidenté du travail dans la société : entreprise (employeur, collègues de travail, etc.), famille, sécurité sociale...

Il est, par définition, évidemment impossible d'avancer la moindre statistique permettant de déterminer l'importance de ce phénomène de non-déclaration. Néanmoins, l'hypothèse peut être faite de l'existence d'une corrélation significative entre le développement des situations de tension, de violences et agressions verbales, de bousculades... auxquelles sont confrontés désormais nombre de salariés dans leur relations avec les usagers ou les clients, et celui des atteintes psychologiques, en général, communément et improprement qualifiées d'état de stress ou état dépressif et nécessitant des arrêts de travail. Il est incontestable que, faute de déclaration, une part notable des atteintes psychologiques nées « d'accident survenu par le fait ou à l'occasion du travail » ne sont pas reconnues comme accidents du travail ni traitées et indemnisées comme telles.

#### **5. Une déclaration nécessaire mais parfois... insuffisante**

L'établissement d'une déclaration d'accident du travail effectué dans les conditions juridiquement prévues n'apporte cependant pas, de façon automatique, des garanties quant à la reconnaissance d'un choc psychologique en accident du travail.

En cas de lésions corporelles, la reconnaissance de l'accident du travail ne pose, en général, pas de difficultés s'il est survenu durant le lieu et durant l'horaire de travail. Il en est de même en cas de lésions corporelles et de lésions psychologiques concomitantes.

En revanche, des difficultés dans la prise en charge au titre de la législation sur les accidents du travail, peuvent survenir lorsque l'apparition des troubles psychologiques a lieu après la reprise du travail. Schématiquement, la gradation

des difficultés varie selon la nature des troubles (physiques ou psychologiques) qui ont motivé l'arrêt de travail initial et selon la durée séparant la reprise du travail et l'apparition desdits troubles.

En effet, deux points méritent d'être soulignés :

- d'une part, la notion de rechute ne peut être systématiquement soutenue car selon une jurisprudence constante en la matière, une rechute est « une récurrence subite et naturelle de l'affection précédente survenant sans intervention d'une cause extérieure » et ;
- d'autre part, ne sont pris en charge au titre des accidents du travail que les troubles résultant d'une aggravation de la lésion<sup>1</sup> et non d'une nouvelle manifestation de celle-ci. Cette distinction entre aggravation et nouvelle manifestation est la source d'un contentieux particulièrement complexe alimenté par des expertises médicales.

En principe, si de nouvelles lésions apparaissent dans un temps proche ou voisin du fait accidentel initial (quelques jours), la présomption d'imputabilité à l'accident du travail demeure. Mais si le temps écoulé est plus long (mois, années...), le bénéfice de la présomption tombe et c'est alors à la victime qu'il appartient de démontrer le lien de causalité entre les troubles récemment constatés et l'accident ou l'agression.

Les atteintes psychologiques post-traumatiques sont donc difficiles à faire connaître comme imputables à un accident du travail. Le respect de la démarche administrative de la déclaration de l'apparition de troubles psychologiques à la suite d'une agression comme accident du travail n'entraîne pas automatiquement cette reconnaissance par la CPAM. La victime est alors indemnisée dans le cadre du régime de l'assurance maladie.

#### **6. Le problème des états pathologiques préexistants**

La CPAM peut d'ailleurs contester l'existence d'un lien entre les troubles et l'agression. Un contentieux peut naître s'il est estimé qu'un état pathologique préexistait à l'accident survenu. C'est alors le critère de la soudaineté de l'accident qui est mis en avant. Selon la jurisprudence, « *la lésion imputable à des phénomènes à action lente, antérieurs à sa manifestation, c'est-à-dire à un état pathologique préexistant évoluant pour son propre compte détruit la présomption d'imputabilité* » faute de pouvoir montrer que le travail a joué un rôle dans l'apparition des lésions.

L'analyse des situations et des cas d'espèce est très difficile et douloureuse pour les victimes. Elle se complique lorsqu'un délai de plusieurs semaines ou plusieurs mois s'est écoulé entre l'accident ou l'agression et la manifestation de troubles psychologiques. Cependant quels que soient la période de latence et l'état de santé de la victime antérieurement à l'agression, il convient d'éviter que soient niées de façon systématique les éventuelles conséquences de celle-ci. L'instauration d'un contentieux automatique sur la base d'un supposé état pathologique préexistant ne peut être qu'une source de difficultés et de traumatismes supplémentaires pour les victimes.

---

<sup>1</sup> Article L. 443-2 du code de la sécurité sociale.

### 7. La situation des employés des banques

La catégorie professionnelle qui a été la première confrontée à des troubles psychologiques à la suite de situation de violences exercées dans le cadre de leur activité de travail est celle des employés des établissements financiers, des banques. D'une façon générale, toutes les entreprises devant manipuler de l'argent sont aussi concernées (commerces) tout comme les transporteurs de fonds. Néanmoins, compte tenu de l'évolution du réseau bancaire et de la multiplication des agences, le nombre des attaques de banque sous forme de vol à main armée avait beaucoup augmenté autour des années soixante-dix au point que le nombre des salariés de ces établissements victimes de ces agressions pouvait être estimé de 10 à 15 000 par an.

Devant les difficultés rencontrées en matière d'application de la législation du travail, la profession bancaire avait réagi auprès des autorités compétentes. Le ministre de la santé et de la sécurité sociale avait été amené à faire connaître<sup>1</sup> en 1979 à la Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS) que la présomption d'imputabilité devait être accordée aux salariés victimes d'une attaque à main armée et présentant des états pathologiques à la suite de traumatisme psychologique.

Cette position fut reprise, en 1982, dans une circulaire<sup>2</sup> de la CNAMTS adressée à toutes les CPAM et médecins-conseils régionaux.

Ce texte qui constituait une avancée certaine dans la reconnaissance comme accident du travail de troubles psychologiques présente cependant un caractère particulièrement restrictif. En effet, il est indiqué que la présomption ne peut jouer :

- d'une part, qu'« en faveur des seules personnes qui ont été directement menacées » ;
- d'autre part, que « si la maladie apparaît immédiatement ou quelques jours après le fait accidentel ».

L'application stricte de ces dispositions aboutit à ne reconnaître le caractère d'accident du travail qu'aux troubles psychologiques présentés par l'employé de la banque directement visé par l'arme à feu de l'agresseur et non à ceux présentés par les collègues pourtant eux aussi témoins et encore moins aux clients éventuellement présents dans l'agence. Encore faut-il que les troubles soient constatés dans les jours suivant l'agression.

La situation semble avoir évolué favorablement pour les salariés de ce secteur d'activité en dépit de prises de position parfois contradictoires des CPAM sous l'effet des réflexions menées par les entreprises individuellement ou dans le cadre de regroupement professionnel le plus souvent en concertation avec les représentants du personnel, les médecins du travail, etc.

Il faut d'ailleurs souligner que l'implication du médecin du travail tant dans le domaine de la prévention que celui du suivi médical et professionnel de la victime est de nature à atténuer les conséquences de l'agression, à faciliter la

<sup>1</sup> Lettre n° 8 801 du 25 septembre 1979.

<sup>2</sup> Circulaire DGR n° 1329/82 et ENSM n° 640/82 du 2 août 1982 publiée au bulletin juridique de l'UNCANSS n° 36, 1982.

reconnaissance d'accident du travail par l'instauration d'un contact avec la CPAM.

Le nombre de personnes concernées reste plus que significatif puisque la moitié des accidents du travail du secteur bancaire sont liés aux hold-up. Mais il est aussi nécessaire de se préoccuper de l'ensemble des salariés concernés, des témoins, des clients, bref de tous ceux qui sont susceptibles de présenter ultérieurement des troubles liés à la situation qu'ils ont vécue.

#### C - LA SITUATION DES FONCTIONNAIRES

En matière de sécurité sociale, aux termes de l'article L. 712-1 du code de la sécurité sociale, *« les fonctionnaires de l'Etat en activité, soumis au statut général, et les magistrats de l'ordre judiciaire bénéficient, ainsi que leur famille, dans le cas de maladie, maternité, invalidité et décès, de prestations au moins égales à celles qui résultent de la législation relative au régime général de sécurité sociale »*. Selon ce principe, d'une façon succincte, les fonctionnaires bénéficient - au minimum - des dispositions applicables aux salariés du secteur privé mais la nature particulière de leur employeur - l'Etat - les place dans une position « statutaire et réglementaire » qui génère des situations juridiquement différentes. On parle d'ailleurs pour les fonctionnaires (titulaires), d'accident de service ; en revanche, la dénomination d'accident du travail reste utilisée pour les agents non-titulaires qui relèvent du régime général de la sécurité sociale. Une autre des caractéristiques ou différences essentielles est que *« les indemnités, allocations et pensions sont liquidées et payées par les administrations ou établissements auxquels appartiennent les intéressés<sup>1</sup> »* : il n'y a pas de versement d'indemnités journalières (prestations en espèces) versées par les CPAM mais le maintien de la rémunération directement par l'administration concernée.

En outre, la présomption d'imputabilité d'accident du travail telle qu'elle est définie par l'article L. 411-1 du code de la sécurité sociale ne s'applique pas au fonctionnaire qui déclare être victime d'un accident de service : c'est à lui qu'il revient d'apporter la preuve de l'accident et de sa relation avec le service.

*« Si les premières constatations ne laissent aucun doute sur la relation certaine de cause à effet entre l'accident et le service, le chef de service compétent peut délivrer à la victime un certificat de prise en charge<sup>2</sup> »*. Ce document permettra à la victime de ne pas faire l'avance des frais inhérents aux soins, frais qui seront réglés directement par l'administration.

La décision de reconnaissance d'accident de service sera prise par l'administration concernée après avis d'une commission spécialisée à laquelle sont associés des représentants du personnel.

Dès lors que l'accident de service est reconnu en tant que tel, le fonctionnaire conserve l'intégralité de son traitement jusqu'à ce qu'il soit en état de reprendre son service.

<sup>1</sup> Article L. 712-3 du code de la sécurité sociale.

<sup>2</sup> Circulaire FP n° 1 711 du 30 janvier 1989.



En cas d'incapacité définitive à la reprise de fonctions, le fonctionnaire peut être mis, à sa demande ou d'office, à la retraite. Il cumule alors sa pension de retraite et une rente viagère d'invalidité<sup>1</sup>.

Ces dispositions s'appliquent dans l'ensemble de la Fonction publique (Etat<sup>2</sup>, fonction publique territoriale<sup>3</sup> et fonction publique hospitalière<sup>4</sup>).

Si la protection sociale (au sens de l'indemnisation lors d'un arrêt de travail en cas de maladie ou d'accident de service), est sensiblement meilleure pour les fonctionnaires que pour les salariés du secteur privé (et pour les non-titulaires de l'administration), il faut souligner que la juridiction administrative a été amenée à développer une jurisprudence rigoureuse. Elle distingue l'accident de service (accident du travail) de l'accident « détachable du service », c'est-à-dire de l'accident qui, bien que se produisant dans les conditions de temps et de lieu [du travail] ne peut être rattaché au service parce que sa cause est étrangère à l'exercice des fonctions<sup>5</sup>.

Toutefois, la reconnaissance, comme accident de service, des violences subies par un fonctionnaire dans l'exercice de ses fonctions ne paraît pas soulever de difficultés particulières dès lors que les faits sont établis. En revanche, l'imputabilité à l'accident de service des atteintes psychologiques peut faire l'objet d'une longue procédure. Ces atteintes seront alors couvertes dans le cadre de l'indemnisation d'un congé de longue durée qui sera transformé ultérieurement après décision de la commission, en congé pour maladie contractée dans l'exercice des fonctions<sup>6</sup> sans qu'il y ait d'incidence en matière de niveau d'indemnisation.

Dans ces conditions, bien qu'il appartienne au fonctionnaire d'apporter la preuve de l'accident et de sa relation avec le service et bien que la jurisprudence soit considérée comme plus restrictive une fois la preuve apportée, la situation des fonctionnaires face aux violences et agressions apparaît meilleure au plan financier.

#### IV - LES DÉDOMMAGEMENTS CIVILS

##### A - L'INDEMNISATION COMPLÉMENTAIRE À L'INDEMNISATION FORFAITAIRE DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

La réparation par la sécurité sociale du préjudice subi par un salarié victime d'un accident du travail présente un caractère forfaitaire, c'est à dire qu'elle est limitée à l'indemnisation de la perte de capacité de gain de la victime à l'exclusion de tout autre préjudice.

<sup>1</sup> Articles 27 et 28 du code des pensions civiles et militaires.

<sup>2</sup> Article 34 de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 modifiée portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique de l'Etat.

<sup>3</sup> Article 57 de la loi n° 84-53 du 26 janvier 1984 modifiée portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale.

<sup>4</sup> Article 41 de la loi n° 86-33 du 9 janvier 1986 modifiée portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique hospitalière.

<sup>5</sup> Par exemple, la lésion corporelle subie par l'agresseur lors d'une altercation entre deux collègues : la faute personnelle de l'agresseur détachable du service exclut l'accident de service.

<sup>6</sup> Circulaire FP n° 1 711 du 30 janvier 1989.

Cette indemnisation ne couvre donc pas l'intégralité des troubles et préjudices consécutifs à l'accident du travail.

C'est pourquoi le code de la sécurité sociale ouvre un droit à une indemnisation complémentaire dans deux cas :

- lorsque peut être invoquée une faute inexcusable ou intentionnelle de l'employeur<sup>1</sup> ;
- lorsque la lésion peut être imputée à un tiers responsable.

Dans un certain nombre de cas, la responsabilité de l'accident du travail peut être attribuée à une autre personne que l'employeur (ou son préposé), à un tiers étranger à l'entreprise. Tel est le cas du salarié victime d'un accident de la circulation dans le cadre d'un accident de trajet dans les conditions prévues par l'article L. 411-2 du code de la sécurité sociale. Mais le salarié victime de violences ou d'une agression dans le cadre de son travail entre tout à fait dans cette situation.

Aux termes de l'article L. 454-1 du code de la sécurité sociale si la lésion dont est atteint l'assuré social est imputable à une personne autre que l'employeur, la victime a le droit de demander la réparation du préjudice causé conformément aux règles de droit commun et dans la mesure où ce préjudice n'est pas totalement réparé par la sécurité sociale.

Cette action doit être intentée devant la juridiction civile. Elle tend à obtenir une indemnisation complémentaire :

- d'une part, pour compenser une perte ou une diminution des rémunérations subie par la victime ;
- d'autre part, pour la réparation des préjudices causés par les souffrances physiques et morales endurées ou des préjudices esthétiques.

De leur côté, la caisse de sécurité sociale et l'employeur qui ont versé des prestations ou indemnités au salarié victime peuvent également tenter une action en remboursement contre le tiers responsable.

## B - INSTANCE PÉNALE ET INSTANCE CIVILE

### 1. La constitution de partie civile

Compte tenu des précisions précédentes, un salarié victime d'un accident du travail a la possibilité de prendre l'initiative d'une action devant la juridiction de la sécurité sociale ou devant la juridiction civile en vue d'obtenir une indemnisation complémentaire.

Toutefois, comme le précise l'article 2 du code de procédure pénale, *« l'action civile en réparation du dommage causé par un crime, un délit ou une contravention appartient à tous ceux qui ont personnellement souffert du dommage directement causé par l'infraction »*.

De ce fait, le salarié victime de violences ou d'une agression qui est aussi victime d'une infraction pénalement réprimée a la possibilité de demander

---

<sup>1</sup> Articles L. 452-1 et L. 452-3 du code de la sécurité sociale.

réparation (dommages et intérêts pour préjudice moral par exemple) à la juridiction répressive en se constituant partie civile.

L'accomplissement de cette formalité permet à la victime de quitter l'état de témoin (elle ne peut plus être entendue en tant que telle par le magistrat instructeur) et de devenir partie au procès. Il peut avoir un sens important pour la victime qui sort, au plan moral, d'une situation passive ou défensive pour une démarche active ou offensive. La constitution de partie civile permet notamment à la victime d'être assistée d'un avocat et d'être informée du déroulement de la procédure. Elle permet également à la victime de bénéficier, devant la juridiction répressive, des moyens spécifiques dont dispose le juge d'instruction pour parvenir à la manifestation de la vérité ; en un sens l'administration de la preuve sera facilitée.

Deux modes de constitution de partie civile peuvent se présenter :

- soit le parquet a pris l'initiative des poursuites et alors la constitution de partie civile peut avoir lieu à tout moment au cours de l'instruction<sup>1</sup> et même devant la juridiction de jugement, c'est « la voie de l'intervention » ;
- soit la victime se constitue partie civile prenant ainsi l'initiative des poursuites en mettant en mouvement l'action publique, c'est « la voie de l'action ».

Les crimes et délits les plus graves donnent lieu à l'intervention du parquet à la suite, en général, de l'intervention des forces de police (vols à main armée...). L'action civile de la victime vient s'adjoindre à l'action publique préexistante.

En revanche, nombre de violences et d'agressions ne donnent pas lieu à une intervention de la police. La victime se trouve en quelque sorte isolée et doit prendre l'initiative d'un dépôt de plainte en vue de faire sanctionner pénalement l'auteur mais avec constitution de partie civile si elle veut obtenir une réparation du préjudice subi par l'attribution de dommages et intérêts.

## **2. Les difficultés et les limites**

La constitution de partie civile est un acte indispensable pour l'obtention d'une réparation. Toutefois, des difficultés peuvent se présenter.

D'une part, selon l'article 85 du code de procédure pénale, la constitution de partie civile devant le juge d'instruction n'est admise que pour les crimes et délits. Il n'y a pas de possibilité de se constituer partie civile si les faits sont passibles d'une contravention.

Dans ces conditions, les violences (qui n'ont entraîné aucune ITT ou une ITT inférieure à neuf jours et qui ne sont donc passibles que d'une amende) ne permettent pas cette démarche de procédure. Il faut donc souligner une fois de plus l'importance que revêt, dans le certificat médical de constatations, l'indication de la durée de l'ITT. En effet, son absence aboutit, en quelque sorte, à priver la victime d'une possibilité d'obtenir une réparation pour un acte qui peut avoir eu des conséquences graves au plan psychologique.

---

<sup>1</sup> Article 87 du code de procédure pénale.

D'autre part, si la constitution de partie civile présente une efficacité certaine pour obtenir de la juridiction répressive des dommages et intérêts en même temps que la condamnation de l'auteur de l'agression, elle peut ne pas déboucher lorsque l'auteur reste inconnu.

Enfin, l'auteur de l'agression reconnu coupable et condamné pénalement et civilement peut être insolvable. Cette situation n'a d'ailleurs rien de spécifique et peut se retrouver dans toute procédure. Néanmoins, une condamnation pénale avec sursis assortie de l'attribution de dommages et intérêts dont le montant ne peut être recouvré faute de solvabilité constitue pour la victime une situation difficilement compréhensible.

C'est en partie pour remédier à de telles situations que le législateur<sup>1</sup> a instauré, en 1975, une procédure judiciaire devant les commissions d'indemnisation des victimes d'infractions. Le système a été modifié plusieurs fois et depuis la loi de 1990<sup>2</sup> est désormais intégré aux articles 706-3 à 706-14 du code de procédure pénale pour constituer un régime autonome d'indemnisation.

Selon la nature du préjudice, l'indemnisation peut être intégrale ou plafonnée notamment pour les personnes victimes d'atteintes corporelles ayant entraîné une ITT inférieure à un mois.

Comme le souligne Marie-Noëlle Lienemann dans son « *rapport pour une nouvelle politique publique d'aide aux victimes* », la procédure actuelle est loin d'être satisfaisante. En effet, d'une part, elle reste assez confidentielle<sup>3</sup>, d'autre part, cette commission qui a le caractère d'une juridiction civile n'est pas tenue d'attribuer à la victime le montant total des dommages et intérêts qu'elle avait éventuellement obtenu devant la juridiction pénale.

Les victimes supportent difficilement cette différence de traitement d'autant plus qu'elles ont été dans l'obligation de devoir justifier - une nouvelle fois - de leur douleur. Il ne faudrait cependant pas limiter le problème de la réparation au seul aspect pécuniaire. *Les victimes d'infractions attendent des institutions et notamment de la justice une écoute qui va au-delà de leur simple préoccupation financière. L'Etat s'estime quitte à leur égard dès que le principe de leur indemnisation est acquis mais ne prend pas suffisamment en compte leurs souffrances, leurs doutes et leurs peurs*<sup>4</sup>.

\*  
\*                      \*

---

<sup>1</sup> Loi n° 77-5 du 3 janvier 1977.

<sup>2</sup> Loi n° 90-589 du 6 juillet 1990.

<sup>3</sup> En 1997, 10 865 demandes d'indemnisation à la commission pour 64 914 condamnations.

<sup>4</sup> Rapport de Marie-Noëlle Lienemann.

La situation de violences ou d'agressions ne semble pas pouvoir être limitée à une vision de la délinquance ou de situations exceptionnelles, par exemple, attentats. Il peut exister dans le monde de l'entreprise des situations traumatisantes liées à des catastrophes naturelles ou plus simplement à des accidents survenus dans le cadre du travail : accidents graves ou mortels du travail, suicides...

C'est l'ensemble de ces situations qui doivent faire l'objet d'une attention particulière de façon à ce que les victimes puissent bénéficier de dispositions protectrices de la législation relative aux accidents du travail. Il n'est pas possible de laisser à la seule jurisprudence le soin de régler des cas d'espèce. La reconnaissance comme accidents du travail des atteintes psychologiques passe par une nouvelle approche législative de la notion de la présomption légale d'imputabilité.

**Deuxième partie :  
Les répercussions des violences  
sur l'entreprise ou l'administration**

## CHAPITRE I

### ÉTAT DES LIEUX

#### I - LES SECTEURS D'ACTIVITÉS CONCERNÉS, LEURS RISQUES SPÉCIFIQUES

Les activités professionnelles exposées à la violence des clients, des usagers ou plus largement de l'environnement dans lequel elles sont exercées, sont nombreuses et variées.

Il faut cependant considérer de manière particulière les métiers qui ont pour mission d'endiguer la violence et de faire respecter l'ordre : les militaires (y compris les gendarmes), les policiers et les gardiens de prison. Tous exposés à la violence de leur(s) concitoyen(s), ils y sont en quelque sorte préparés, leur tâche étant d'abord de la contenir. Leur travail suppose donc une approche et une formation spécifiques des situations violentes, même et surtout s'ils peuvent être personnellement atteints par le développement récent de ces situations.

Ainsi, en 1995-1996, le regard qui fut porté, notamment par les médias sur les suicides survenant dans la police, a pu mettre l'accent sur la difficulté nouvelle d'exercer aujourd'hui ce métier. Certes, le métier de policier n'a jamais été un métier facile, les policiers ont toujours subi des violences, parfois mortelles, mais ce qui a peut être changé, c'est l'image même de la police, le rapport de certains citoyens avec elle. La police semble, comme tous les autres, atteinte à son tour par le sentiment d'insécurité.

Nous ne pouvons plus ignorer que ces professions exposées, que ces fonctionnaires peuvent être, comme tout autre salarié, victimes de traumatismes physiques ou psychologiques nécessitant une prise en charge appropriée.

Dans les armées, la pratique du *debriefing* est courante et pas seulement dans le but d'améliorer l'efficacité des interventions, mais aussi dans sa dimension d'aide psychologique. Les médecins militaires, notamment les psychiatres, ont été parmi les premiers à s'intéresser et à prendre en charge le traumatisme psychologique.

La spécificité des missions et des formations de ces trois catégories de personnels confrontés aux situations violentes, nous a amenés à ne pas aborder de manière précise dans la suite de cette étude, les difficultés qu'ils rencontrent au cours de leur travail.

Au-delà, tous les métiers, toutes les professions sont exposées. Si le cas des employés de banque et des transporteurs de fonds est connu de longue date, notamment en raison du caractère souvent spectaculaire et tragique des agressions criminelles dont ils sont victimes, celui des réparateurs d'ascenseurs qui sont, parfois, les derniers professionnels à pénétrer dans les immeubles de quartiers difficiles, est largement ignoré comme celui des receveurs d'autoroute<sup>1</sup>. Pour cette dernière profession, la méconnaissance du problème a quelque chose

---

<sup>1</sup> Rencontre du rapporteur avec Pierrette Mas, médecin du travail dans une société d'autoroute.

de paradoxal. En effet, les usagers de l'autoroute sont nombreux et c'est d'eux que vient la violence quotidienne qui s'exerce sur les péagistes, principalement des incivilités, des insultes, des altercations en rapport avec la prestation ou à l'occasion du paiement.

La nature et l'origine des violences varient en fonction des professions. Les convoyeurs de fonds sont exclusivement confrontés à une violence organisée délibérément criminelle. Sans échapper totalement à la délinquance crapuleuse (la prédation violente touche particulièrement les commerces, les chauffeurs de taxi), la plupart des professions exposées sont en butte à une violence plus diffuse, aujourd'hui relativement banale, mais dont les conséquences, en termes individuels et collectifs, ne sauraient être minimisées. Les comportements incivils, la mise à l'écart plus ou moins consciente selon les cas des règles de vie en commun, constituent la toile de fond de cette violence qui semble répondre à trois grands types de motivations :

- le conflit qui naît entre le représentant de l'entreprise et le client, à l'occasion d'un dysfonctionnement du service, d'un rappel à la règle, du refus d'une décision défavorable, peut s'envenimer et déboucher sur l'agression verbale, voire physique. Tous les services sont susceptibles d'être confrontés à ces situations, mais les services publics sociaux auxquels le citoyen, souvent pressé par l'urgence de sa situation, adresse une demande d'aide ou de prestation sont particulièrement concernés ;
- les manifestations d'irrespect à l'égard des biens et des agents de l'entreprise qui iront éventuellement jusqu'à des dégradations matérielles et des agressions physiques apparemment gratuites, peuvent trouver leur source dans un fort ressentiment social : le service public quel qu'il soit (transport urbain, pompiers par exemple) est pris pour cible parce qu'il focalise toute l'insatisfaction dont l'Etat et la société sont rendus responsables ;
- la menace et l'agression peuvent, enfin, se situer dans une logique d'affirmation du contrôle territorial en relation avec la criminalisation de secteurs urbains entiers ( trafic de drogue, racket, etc.)<sup>1</sup>.

Ces différents éléments ne sont pas forcément exclusifs les uns des autres.

Dans bien des cas, cette violence dont sont victimes les salariés des services posséderait donc une dimension sociale affirmée : les autobus traversant des quartiers socialement défavorisés, réputés difficiles courent plus de risques d'être « *caillassés* » ; les services accueillant un public en situation précaire : ANPE, ASSEDIC, aide sociale etc. connaissent des actes violents en rapport avec ces difficultés sociales. Toutefois, les incivilités et les comportements violents débordent largement de ces cadres : il n'y a pas d'explication simple à la violence scolaire et, comme le suggère le cas des receveurs d'autoroute précédemment évoqué, les comportements impolis et agressifs concernent « Monsieur tout le monde », en particulier lorsqu'il se transforme en conducteur irascible !

---

<sup>1</sup> Voir sur ce point l'audition d'Alain Bauer, conseil en sécurité, devant la section du travail du Conseil économique et social, le 7 avril 1999.



Enfin, des métiers ont ceci de particulier qu'ils ne sont pas directement confrontés à la violence agressive mais prédisposent ceux qui les exercent à subir directement le spectacle de la violence, la vision horrifique de la mutilation et de la mort. Les conducteurs de trains (métro, SNCF, RER) exposés aux accidents et suicides de voyageurs en ligne, voient l'horreur de ces événements aggravée par le fait qu'ils en sont les acteurs passifs, impuissants à les éviter.

Certains professionnels ont pour mission de prendre en charge ces corps blessés, mutilés, écrasés, suicidés : les personnels des SAMU, les pompiers, la police ou la gendarmerie sont confrontés quotidiennement, par métier, à ces visions qui atteignent parfois l'insupportable ; leur présence sur le terrain constitue cependant une mission noble, de secours et d'enquête.

Ils sont présents sur les lieux des attentats, des catastrophes, des accidents mettant en cause de nombreux morts et/ou blessés : mais personne ne revient totalement indemne de telles interventions...

Longtemps on a ignoré le traumatisme psychologique lié à la confrontation avec l'indicible de la mort ; il était même considéré comme atypique, voire, contraire à l'esprit de corps, de les évoquer : un colonel de pompiers s'exprime ainsi : « *mes hommes ne sont pas des mauviettes !* ».

Mais cette approche est en train d'évoluer ; la présence des psychologues - à travers l'organisation des cellules médico-psychologiques d'urgence - sur les lieux même des catastrophes permet, bien sûr, la prise en charge immédiate des victimes vivantes et traumatisées, mais elle libère aussi la parole de l'ensemble des autres intervenants. Il ne paraît donc plus indécent d'être choqué par de telles visions quand on est médecin, pompier ou policier, et même si on en a vu d'autres...

Ces acteurs appartiennent tous à des équipes, des corps constitués où peuvent se mener des réflexions, s'engager des actions préventives : ainsi le service de formation continue de la police nationale consacre-t-il, depuis 1996, séminaires et réunions de formation aux problèmes lourds du stress professionnel.

Ces fonctionnaires de sécurité ou de santé sont quelque peu protégés par l'image publique positive de leur intervention, mais aussi par les ressources professionnelles et humaines de leurs institutions. Mais il existe d'autres professions, rarement évoquées, toujours dévalorisées, qui sont, elles aussi, confrontées aux corps devenus cadavres : ce sont les agents des pompes funèbres chargés de transporter les restes humains, les agents des services mortuaires chargés de les récupérer et les fossoyeurs souvent éprouvés.

Ces professionnels ne bénéficient pas de la considération publique. Il sont laissés à eux-mêmes comme si la société, en refusant de voir ce qu'ils font, refusait, en fait, de voir la mort dont ils ont la charge.

Le peu d'attention que l'on porte à ces professionnels, à leurs conditions de travail, à leur avenir personnel est, ainsi, le reflet de la place que la société donne aujourd'hui à la mort et aux cadavres. On préfère l'évacuer que de la regarder en face, avec respect comme la dernière trace - qui reste humaine - de la vie passée.

Plus aucun métier n'échappe donc à la violence, celle qui atteint directement ou celle qui atteint dans le spectacle qu'elle provoque, que ces violences soient volontaires, accidentelles ou suicidaires.

#### A - LES ENTREPRISES DE TRANSPORT PUBLIC : RATP, TRANSPORTS PUBLICS URBAINS, SNCF...

Dans les grandes entreprises de transport public, telles que la SNCF et la RATP, existent des procédures de signalement des agressions qui permettent un suivi statistique satisfaisant d'un phénomène qui se place aujourd'hui au premier rang des préoccupations des dirigeants et des salariés de l'entreprise. Par ailleurs, les données chiffrées relatives aux réseaux de transports urbains autres que la RATP sont recueillies et traitées par l'Union des transports publics qui en présente annuellement la synthèse.

### 1. Un problème de grande ampleur à la RATP

#### 1.1. Les agressions en chiffres

Entre 1990 et 1997, les agressions ayant entraîné un arrêt de travail ont augmenté de plus de 30 %. En 1998, 2 007 atteintes à la sécurité des agents ont été dénombrées, après 1 783 en 1997. Ces chiffres ressortent des déclarations des salariés eux-mêmes. En 1997, 61 % de ces atteintes avaient donné lieu à un arrêt de travail. Les personnes exposées au risque d'agression sont environ 17 000 et se répartissent en quatre grands types de métiers : les conducteurs de bus (40 %) ; les agents de contrôle (28 %) ; les agents de sécurité (17 %) ; les agents de station et de gare (13 %). Les conducteurs de métro et de RER sont beaucoup moins exposés aux agressions délibérées.

Sur le réseau autobus, la progression des atteintes aux personnes touche aussi très fortement les voyageurs : les agressions dont ils ont été victimes ont augmenté de 42,5 % en 1997<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Jean-Pierre Vouche, *Etude et analyse sur les propositions d'aide aux agents victimes d'agressions physiques et psychologiques au sein de la RATP*, 23 juin 1999, pp. 30-34.

Entretien du rapporteur avec Claude Masson, responsable emploi et formation auprès du directeur des ressources humaines de la RATP et Monique Houvre du pôle ressources humaines, ingénierie sociale du département « bus », le 30 juin 1998.

La répartition des incidents déclarés à l'encontre des agents de la RATP se décompose, par métiers et domaines d'activité de la façon suivante :

Tableau 1 : Répartition par métiers des atteintes  
à l'encontre des agents de la RATP

| Métiers                                                      | 1996  | 1997  | 1998             |
|--------------------------------------------------------------|-------|-------|------------------|
| Agent Contrôle Sécurisation Assistance (CSA)<br><i>métro</i> | 12    | 55    | 131              |
| Agent de contrôle<br><i>bus, métro, RER</i>                  | 610   | 498   | 409              |
| Agent de sécurité<br><i>bus, métro, RER</i>                  | 296   | 251   | 205              |
| Agent Mission assistance contrôle<br><i>RER</i>              | 4     | 4     | 14               |
| Chef de station<br><i>métro, RER</i>                         | 202   | 223   | 215              |
| Conducteur<br><i>métro, RER</i>                              | 31    | 29    | 62               |
| Machiniste<br><i>bus</i>                                     | 714   | 723   | 958 <sup>1</sup> |
| Ensemble                                                     | 1 869 | 1 783 | 1 994            |

Source : RATP.

Les machinistes des bus et les agents de contrôle sont, en valeur absolue, les plus exposés aux incidents : en moyenne 81 machinistes et 34 agents de contrôle par mois en 1998. Cependant, au regard des effectifs, les agents de sécurité sont plus touchés : 205 agents sur 850 en 1998, soit un peu plus de 24 %.

L'ensemble des délits à l'encontre des machinistes des bus a connu une forte hausse en 1998 (+ 34,3 %). Les agressions contre les agents statutaires du métro (Contrôle Sécurisation Assistance), qui travaillent uniquement la nuit, ont enregistré, entre 1997 et 1998, une augmentation de plus de 140 %. Il convient de signaler que l'effectif des personnels concerné a doublé entre 1996 et 1998. Les conducteurs de métro et de RER, bien que peu exposés aux violences volontaires, ont également connu une évolution défavorable en 1998.

Le nombre d'actes violents dirigés contre les chefs de station reste stable depuis 1996.

Les agents de contrôle et les agents de sécurité qui, en 1996, au regard de leurs effectifs, étaient très largement sur-représentés dans les agressions, ont vu celles-ci décroître très sensiblement depuis 1997. Cette évolution favorable peut être attribuée, en ce qui concerne les contrôleurs, à un changement de méthode : le travail en binôme a été abandonné au profit d'équipes plus nombreuses ; de surcroît, sur les lignes de bus, d'anciens machinistes ont été intégrés aux équipes de contrôle. Pour les agents du département de sécurité créé en 1991, l'augmentation des effectifs et la professionnalisation croissante de cette fonction ont conduit à une diminution du risque d'atteinte physique<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Depuis 1998, s'agissant des machinistes, la RATP distingue désormais les atteintes physiques (650) des outrages (308).

<sup>2</sup> Entretien du rapporteur avec Claude Masson et Monique Houvre, RATP, le 30 juin 1998.

Selon les travaux menées en interne par la mission chargée en 1998 d'élaborer un dispositif d'accompagnement des salariés de la RATP victimes de violences, une grande majorité des personnes agressées présente des séquelles psychologiques même si l'agression n'est pas vécue de la même manière selon les métiers :

- elle fait partie du métier pour les agents de sécurité ;
- elle est, pour les agents de contrôle, un risque inhérent au métier ;
- elle est un risque encouru, facteur de stress supplémentaire pour les machinistes, les conducteurs de train, les agents de station et de gare.

Or, à la lecture du tableau précédent, c'est précisément pour cette troisième catégorie d'agents que le risque d'agression s'avère le plus difficilement maîtrisable.

### *1.2. Les actes violents*

Ces atteintes renvoient à des actes de natures différentes.

Il peut s'agir d'agressions fortes comme les hold-up. Ainsi, des gares du RER de l'Est de la région parisienne ont été exposées à ce type de violence au cours de l'année 1996. Certains de ces « braquages » revêtent un caractère organisé et professionnel. Ainsi, le vol de coupons de carte orange et leur revente à des filières d'écoulement supposent une préparation assez importante.

Les violences physiques à l'encontre d'agents, soit à la suite d'altercation avec des usagers ou, soit à l'occasion d'intervention lors de différends entre voyageurs, sont fréquentes. Elles touchent aussi bien les machinistes que les agents de contrôle, les agents de stations et de gares.

Classiques également les agressions sur véhicules et notamment le « caillassage » de bus. Une dizaine d'incidents de ce type sont, en moyenne, dénombrés, chaque semaine, sur le réseau des bus.

Les agressions verbales, les crachats touchent essentiellement les conducteurs de bus. Enfin, tous les actes d'incivilité ne sont pas systématiquement signalés et comptabilisés. Par exemple, les chahuts de sortie de collège, les altercations avec le chauffeur de bus lorsqu'il se trouve dans l'incapacité de rendre la monnaie détériorent considérablement l'ambiance de travail et sont souvent très mal supportés par les agents.

Toujours en ce qui concerne les machinistes du réseau bus, une étude réalisée au premier trimestre de 1993 sur un échantillon de quarante conducteurs montrait que la moitié des agressions signalées par les personnes interrogées était consécutive à des situations où elles avaient tenté de faire appliquer le règlement du bus. Quatre agressions sur cinq parmi celles évoquées dans le cadre de cette enquête étaient « interactives », ce qui signifie qu'elles ont été précédées d'un différend ou d'une altercation avec le machiniste ; les autres constituaient les agressions non prévisibles (phénomènes de bande, braquage etc.)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Etude *Stress et agression auprès des machinistes de la RATP* (décembre 1992 - mars 1993), réalisée pour la RATP par le cabinet Stimulus.

### 1.3. Les accidents et les suicides en ligne : une violence singulière

Assez peu exposés à la violence des usagers, les conducteurs de métro et de RER sont, en revanche, très directement concernés par les suicides et les accidents de voyageurs sur la voie. Dans le métro, la fréquence de ces accidents et tentatives de suicide est élevée ; elle est de l'ordre de 120 à 150 par an (soit une moyenne de trois par semaine) ; dans un cas sur trois, la victime décède. Pour les conducteurs, il s'agit d'un risque important : la probabilité pour qu'ils y soient confrontés, une ou plusieurs fois dans leur carrière, est élevée.

La question de la prévention de la chute de voyageurs sur la voie est, en effet, loin d'être réglée : les stations en courbe excluent l'installation de portes palières et imposent ainsi une limite à l'automatisation du réseau. La saturation de certaines lignes, notamment la ligne A du RER a, à partir de la décennie quatre-vingt, imposé une gestion tendue des flux si bien que les consignes de sécurité relatives à la montée et à la descente des voyageurs sont devenues plus difficilement applicables. Cette tension entre deux logiques s'exerce en premier lieu sur les conducteurs. Le travail se fait dans la crainte de l'accident de voyageur.

Ce problème fut à l'origine d'un conflit social important en 1985 dont l'élément déclencheur fut la condamnation d'un conducteur, reconnu responsable de la mort d'un voyageur. Cette grève touchait à des points essentiels dans le fonctionnement du métro : la responsabilité, la sécurité, les voyageurs, la station<sup>1</sup>.

*« Impuissant à éviter le suicide, le conducteur a peu de ressources pour s'en décharger. Ne pas se sentir engager par cette impuissance à éviter l'accident est d'autant plus illusoire que chaque accident déclenche une enquête policière et que parfois, certains policiers convoquent directement le conducteur.[...] La responsabilité du conducteur ne saurait être engagée du fait de l'acte intentionnel du voyageur. A contrario, un accident vient réactiver la question de la qualification de son action »<sup>2</sup>.*

Ainsi les conducteurs supportent directement, souvent seuls, le traumatisme qui fait suite aux morts qu'ils ne peuvent éviter. Au sein du réseau, depuis les conducteurs jusqu'aux cadres, il est fait un usage générique du terme suicide pour désigner tout type d'accidents de voyageur. Certes, l'institution en parle à travers les stages de formation notamment. L'accident de voyageur est, dans une certaine mesure, traité comme un élément constitutif du métier.

### 1.4. L'analyse de la RATP

La lutte contre les violences a commencé d'être un véritable enjeu pour l'entreprise au début des années quatre-vingt lorsqu'une multiplication alarmante des actes d'incivilité a été constatée. Un imposant plan de sécurité s'est finalement révélé insuffisant pour enrayer cette tendance, ce qui a conduit la

<sup>1</sup> Robin Foot, *Faut-il protéger les métros des voyageurs ou l'appréhension du voyageur par les ingénieurs et les conducteurs*. Communication au colloque international de psychodynamique et psychopathologie du travail (1997), reproduite dans *Etude et analyse sur les propositions d'aide aux agents victimes d'agressions physiques et psychologiques au sein de la RATP*, rapport de Jean-Pierre Vouche pour la RATP, 23 février 1999.

<sup>2</sup> Robin Foot, *op. cit.* 1997.

direction de l'entreprise à mener une réflexion de fond sur l'évolution de son environnement social.

La représentation que l'entreprise donne actuellement du problème est celle d'un service public mis à l'épreuve de l'insécurité urbaine : les personnels sont placés au contact d'une banlieue en crise. Les manifestations de violence dans l'agglomération parisienne sont liées à un durcissement général des conditions d'existence et elles ont un aspect anti-institutionnel assez marqué. La police et l'ensemble des organisations et entreprises de services publics apparaissent ainsi comme des cibles privilégiées. Ces services doivent, en effet, supporter les contradictions entre les promesses d'égalité, de participation, de reconnaissance et de solidarité faites par la République et le ressenti des populations concernées<sup>1</sup>. Une enquête récente montre que les agents de la RATP éprouvent très clairement le sentiment d'être des cibles institutionnelles et identifient la désorganisation sociale des banlieues et la mauvaise image de la RATP comme les principales causes de l'agressivité qu'ils subissent<sup>2</sup>.

S'efforçant de tirer les conséquences de la violente remise en cause de sa place dans la cité, l'entreprise après concertation avec différents acteurs dans les organisations syndicales, a été récemment conduite à redéfinir son action selon deux orientations principales :

- une orientation sociétale consistant à prendre en considération l'espace socio-économique dans lequel évolue le personnel, notamment par des mesures de médiation, participation, communication en direction de l'environnement ;
- une orientation plus individuelle concernant la mise en place d'un accompagnement et d'un suivi des agents victimes d'agression.

Ces deux types d'initiatives font l'objet d'une présentation détaillée dans le chapitre suivant.

## **2. Les autres entreprises de transport public urbain**

Toutes les sociétés et entreprises de transports publics urbains sont concernées par la violence et ont globalement progressé dans la connaissance et l'analyse du phénomène. Un rapport de branche sur l'état de la sécurité dans les entreprises de transports urbains (hors RATP et SNCF) est désormais établi chaque année. D'après l'édition 1997 de ce document, les agressions sur le personnel ayant entraîné un arrêt de travail ont progressé de 16,6 % en 1996 et de 2,3 % en 1997<sup>3</sup>.

L'année 1997 a connu 1 550 agressions déclarées, suivies ou non d'arrêt de travail.

<sup>1</sup> Jean-Pierre Vouche, *Etude et analyse sur les propositions d'aide aux agents victimes d'agression physiques et psychologiques au sein de la RATP*, 23 février 1999, pp. 112-121 : *Synthèses des analyses*.

<sup>2</sup> *Enquête sur la perception des agents concernant la prise en charge du personnel victime d'agression* (octobre 1998 - janvier 1999) de Jean-Pierre Vouche, *op. cit.* 1999, pp. 224-225.

<sup>3</sup> Rapport de branche sur l'état de la sécurité dans les entreprises de transports publics urbains en 1997, Union des transports publics, juin 1998.

Le nombre moyen de jours d'arrêt de travail par agression qui constitue un indice de gravité s'est en revanche accru : de 16,9 jours en 1996, il est passé à 20,2 jours en 1997.

En 1997, 75,5 % des jours d'arrêts de travail étaient consécutifs à des agressions ayant entraîné des dommages physiques et 24,5 % consécutifs à des dommages psychologiques. La part des dommages psychologiques provoqués par une agression a sensiblement augmenté par rapport à l'année précédente où elle s'établissait à 20 % (80 % pour les dommages physiques).

Les conducteurs et les contrôleurs (vérificateurs) sont, de loin, les deux catégories les plus touchées. Ils représentent, en 1997, respectivement, 60,1 % et 31,4 % des agressions ; les 8,5 % restant se répartissent entre quatre autres catégories professionnelles (régulateurs, agents de vente, agents d'accompagnement, agents d'intervention technique). En 1997, 95,1 % des agressions ont eu lieu dans les bus et les tramways et seulement 4,9 % dans les métros (Lille, Lyon, Toulouse et Marseille).

En 1996 comme en 1997, les salariés jeunes (18-40 ans) sont proportionnellement à leur part dans l'effectif de la profession, plus exposés aux agressions que les salariés plus âgés (41-60 ans). Ils représentent 41 % de la profession mais ont subi 55 % des agressions. Certains de nos interlocuteurs expliquent cette plus grande vulnérabilité des jeunes salariés, très nette chez les machinistes, par une moindre expérience que celle de leurs aînés dans l'élaboration de compromis entre la lettre des consignes de l'entreprise et les conditions réelles d'exercice du métier<sup>1</sup>. Il faudrait également vérifier que les agents les plus jeunes et les moins expérimentés ne se trouvent pas, en proportion plus grande, dans les fonctions et sur les postes les plus exposés.

En ce qui concerne les circonstances dans lesquelles elles interviennent, les agressions sont associées à la vérification du titre de transport dans plus de 35 % des cas en 1997 et dans 23,5 % des cas à une remarque ou un rappel au règlement ; l'absence de motif apparent correspond à près de 17 % des situations, les vols et les tentatives de vol à la caisse à 7,8 %, les conflits de circulation avec les automobilistes, cyclistes et piétons à un peu plus de 5 %, enfin, l'achat du titre de transport à 4 %.

Pour ce qui est des moyens de l'agression, 65 % des atteintes à l'intégrité physique des salariés, en 1997, se sont faites à mains nues. Venaient ensuite, dans l'ordre, les jets de projectiles (8,5 %), les bombes lacrymogènes (5,6 %), les armes contondantes - matraque - (2,3 %). Les armes blanches et les armes à feu ont été utilisées respectivement dans 1,9 et 1,2 % des cas.

Quant aux lieux des agressions, si les quartiers dits « sensibles » viennent en tête avec 36 %, les centres villes ne leur cèdent que de très peu avec un peu plus de 34 % des atteintes aux agents. Les quartiers résidentiels (12 %) sont eux-mêmes plus exposés que les terminus de ligne (10,1 %) et les gares (7,5 %).

---

<sup>1</sup> Entretien du rapporteur avec Christian Lacroix, responsable de la mission sur l'aide aux agents victimes d'agressions physiques et psychologiques à la RATP, le 2 février 1999.

### 3. Une évolution préoccupante à la SNCF

La SNCF est confrontée à des problèmes similaires à ceux de la RATP avec laquelle, elle partage d'ailleurs une partie de son réseau ferré en région parisienne. Elle ne connaît cependant pas les difficultés propres aux autobus et aux tramways qui sont la cible privilégiée des agressions dans les entreprises de transport urbain.

Il n'est pas aisé de connaître exactement l'ensemble des agressions qui touchent à la fois le personnel et les clients de l'entreprise. La mission centrale de sûreté de la SNCF utilise les mentions portées sur les recueils de fin de service qui sont ensuite transcrites dans une base de données. Toutes les atteintes aux personnes signalées sont ainsi répertoriées ; il s'agit dans tous les cas d'atteintes physiques, les agressions verbales ; les insultes, lorsqu'elles sont signalées par les agents sont comptabilisées à part. Une autre source est constituée par les déclarations d'accidents du travail plus détaillées mais, seule une fraction des agressions signalées donne lieu à ce type de déclaration.

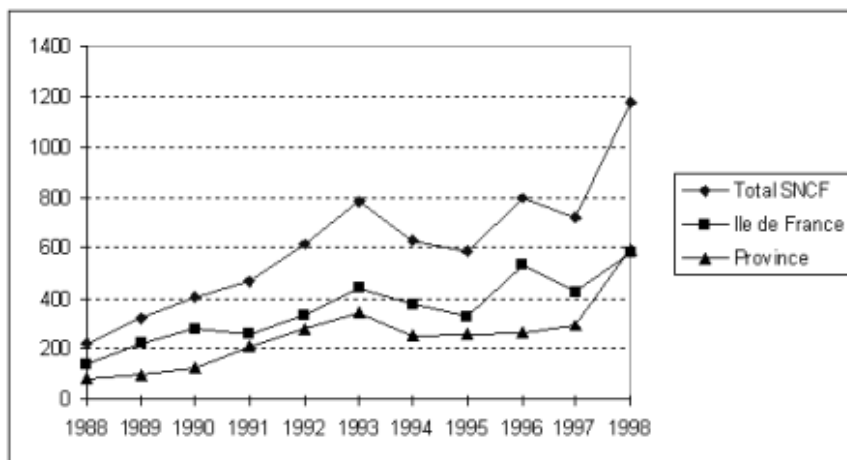
Même si les atteintes à l'encontre des agents se situent à un niveau sensiblement moindre qu'à la RATP<sup>1</sup>, elles ont connu au cours de la dernière décennie une évolution préoccupante.

---

<sup>1</sup> Les quelque 1 000 atteintes de la SNCF sont à rapporter à 170 000 agents et les 2 000 atteintes de la RATP à un effectif total de 38 000.



Graphique 2 : Les atteintes contre les agents de la SNCF  
(1988-1998)



Source : Mission centrale de sûreté de la SNCF.

Entre 1988 et 1993, l'augmentation régulière et marquée des atteintes contre les agents (avec un passage de 222 à 785 atteintes) a connu un répit en 1994 et 1995 (régression à 630 puis 591 atteintes) qui constitue sans doute un effet supplémentaire de l'application des mesures de surveillance antiterroriste dans les lieux publics. L'année 1996, renoue avec la hausse que des initiatives nouvelles de l'entreprise parviennent à limiter en 1997. L'année 1998 est cependant particulièrement mauvaise et le nombre des agressions dépasse les deux pics précédents (1993 et 1996). Entre 1997 et 1998, les atteintes aux agents ont augmenté de 63,2 % pour l'ensemble du réseau. La province (+ 101,4 %) est, pour l'essentiel, responsable de cette reprise spectaculaire des actes violents. L'année 1998 est donc marquée par la généralisation du phénomène consistant en un rattrapage de la province sur la région parisienne, jusqu'alors plus sévèrement touchée. Cette évolution très défavorable affecte particulièrement les régions de Lille (de 32 agressions en 1997 à 145 en 1998), de Bordeaux (de 12 à 46), de Chambéry (de 10 à 31), de Lyon (de 35 à 77).

Les atteintes ayant donné lieu à une déclaration d'accident du travail étaient au nombre de 372 en 1997 et de 495 en 1998.

Une partie de cette augmentation doit, probablement, être attribuée à la sensibilisation accrue de l'entreprise et des agents à cette question des violences, ce qui se traduit par des déclarations plus nombreuses. Auparavant, les agents éprouvaient souvent une certaine culpabilité de s'être fait agresser. Ce changement d'attitude, somme toute récent, introduit vraisemblablement un biais statistique non négligeable<sup>1</sup>. La réalité du problème reste cependant entière et la

<sup>1</sup> Entretien du rapporteur avec Gilles de Chantérac, directeur de la mission centrale de sûreté à la SNCF et François Jeannot, chef de la division de la prévention des risques professionnels, le 7 septembre 1998.

tendance est bien celle d'une montée de la violence exercée à l'encontre des agents.

Les catégories professionnelles les plus touchées sont celles des « agents commerciaux des trains (contrôleurs) qui totalisent 56,6 % des agressions en 1998 puis celles des agents de la surveillance générale (« SUGE ») et des agents des gares (« Ex »), chacune comptant pour plus de 18 % des agressions. Si l'on rapporte le nombre d'atteintes à l'effectif de chaque groupe, les agents de sécurité sont les plus touchés, devant les contrôleurs. Les agents de conduite sont, en proportion, beaucoup moins concernés par les violences bien que le nombre des victimes appartenant à ce groupe ait pratiquement quintuplé entre 1997 et 1999. Pour les agents de contrôle, le tiers environ des accidents du travail sont imputables à des agressions ; contre 10 % pour les agents de conduite ; pour les autres métiers, le rapport s'établit à un pour 150<sup>1</sup>.

La sensibilité à l'agression est cependant différente selon les métiers comme cela a d'ailleurs été observé à propos des agents de la RATP : les agents de sécurité et les contrôleurs en contact permanent avec le public et préparés à affronter des situations conflictuelles supportent mieux les agressions que les agents de conduite qui sont généralement totalement surpris par l'événement.

Les quatre cas d'agression qui ont motivé des grèves importantes en octobre 1998 méritent d'être cités car ils illustrent la diversité des circonstances dans lesquelles les agents sont exposés aux violences :

- dans le premier cas, un signal d'alarme a été tiré ; le conducteur a ainsi été contraint de remonter la rame de banlieue et a été agressé sans motif par les personnes qui avaient déclenché l'alarme ;
- dans le deuxième cas, il s'agissait d'un chahut au cours duquel le conducteur a été brutalisé ;
- dans le troisième, le conducteur en prenant son service a découvert des jeunes en train de « tagguer » la rame ; il est intervenu et a été blessé volontairement au moyen d'une bombe de peinture ;
- le dernier cas est en relation avec un acte de pure délinquance dans une gare de banlieue située en bout de ligne ; le conducteur, lors de son entrée en gare découvre en bout de quai un agent que les malfaiteurs avaient neutralisé (bâillonné, déshabillé et menotté) pour lui prendre sa caisse ; il est agressé à son tour et subit le même sort<sup>2</sup>.

Les agents de conduite de la SNCF, comme leurs collègues de la RATP, sont confrontés, quoique dans de moindres proportions, aux problèmes des accidents de personnes sur la voie. En l'occurrence, il peut s'agir de cheminots travaillant sur la voie et happés par un train, de suicides, d'accidents de passage à niveau. Le conducteur éprouve une extrême impuissance à éviter le pire à partir du moment où il aperçoit la personne, puisque la distance d'arrêt d'un train, de l'ordre de trois kilomètres, est bien supérieure à la distance de visibilité. Les conséquences psychologiques de ces événements peuvent être importantes.

<sup>1</sup> Entretien du rapporteur avec Gilles de Chantérac et François Jeannot, SNCF, le 7 septembre 1998 et documents statistiques communiqués par l'entreprise.

<sup>2</sup> Témoignage du docteur Touron, médecin principal de la zone médicale Sud-Est de la SNCF lors du colloque « violences, travail et environnement » organisé à Saint-Etienne, en novembre 1998.

Longtemps passé sous silence, le problème des suicides en ligne apparaît aujourd'hui comme un défi à relever par la plupart des grandes entreprises européennes de transport ferroviaire. L'équivalent allemand de la SNCF, la Deutsche Bahn, fait état d'un millier de cas par an, ce qui signifie que la plupart des conducteurs peuvent s'attendre, au cours de leur carrière, à être « victimes » d'au moins un suicide. Lors de ce type d'événement, l'entreprise donne pour consigne au conducteur d'arrêter le train puis d'aller voir s'il est possible de secourir la victime. S'il n'y a plus rien à faire, le conducteur doit rappeler par radio le siège de la Deutsche Bahn et prendre contact avec un spécialiste des cas de suicide<sup>1</sup>.

B - D'AUTRES SERVICES PUBLICS : L'EDUCATION NATIONALE, LE SECTEUR SANITAIRE ET SOCIAL, L'ANPE, LES SERVICES DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

### **1. La situation générale dans la Fonction publique de l'Etat**

A l'occasion du rapport Lienemann, le ministère de la Fonction publique, de la réforme de l'Etat et de la décentralisation a lancé, en janvier 1999, une enquête sur les modalités de protection des agents publics victimes d'infractions pénales.

Il faut rappeler que le statut général des fonctionnaires contient des dispositions particulières : en application de la loi n° 83-634 du 11 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires, ces derniers bénéficient, à l'occasion de leurs fonctions, d'une protection organisée par la collectivité publique dont ils dépendent.

Cette protection est prévue dans deux circonstances :

- lorsque le fonctionnaire est poursuivi par un tiers pour faute de service. Dans la mesure où cette faute n'est pas personnelle c'est à dire détachable<sup>2</sup> de l'exercice des fonctions, elle n'est pas imputable à l'agent et l'administration doit le couvrir des condamnations civiles prononcées contre lui ;
- lorsque le fonctionnaire est victime de menaces, violences, voies de fait, injures, diffamations ou outrages à l'occasion de ses fonctions. La collectivité est tenue de protéger et de réparer le préjudice.

---

<sup>1</sup> *Les suicides « en ligne » : un facteur de stress pour les conducteurs de train* Travail Sécurité (INRS), avril 1998, p. 10.

<sup>2</sup> Circulaire FP n° 1 565 du 16 juillet 1987 : « *La faute personnelle est la faute commise matériellement en dehors du service ou de la faute particulièrement grave et inexcusable, notamment intentionnelle, commise à l'intérieur du service* ».

Dans le cadre de la deuxième hypothèse, en cas d'existence d'un lien entre les attaques et l'exercice des fonctions, outre l'attribution déjà évoquée d'une pension ou allocation d'invalidité, les modalités de prise en charge sont, principalement, les suivantes :

- indemnisation des dommages matériels (véhicules, vêtements) ;
- remboursement des honoraires d'avocat et des frais de procédure (y compris, par exemple, l'avance des frais d'insertion de la décision de condamnation...) sous réserve de l'accord ou de l'appui de l'administration à l'engagement des poursuites.

Dans tous les cas, l'administration est fondée à récupérer les sommes versées au fonctionnaire en se constituant partie civile.

Sur la base de l'enquête réalisée qui porte sur 2,4 millions de fonctionnaires<sup>1</sup>, le nombre de mises en œuvre de ce dispositif de protection et passé d'environ 4 100 en 1994 à 10 600 en 1998. En cinq ans, le nombre total s'élève à 34 400 procédures. Si ce nombre de situations cumulées par rapport à l'ensemble des personnels concernés reste, heureusement, faible, la progression sur cinq ans est révélatrice de la généralisation du problème.

Les infractions les plus fréquemment énumérées sont :

- injures, diffamation, outrages, dénonciations calomnieuses, menaces ;
- coups et blessures ;
- dégradations de biens matériels (véhicules personnels, vêtements...).

Les secteurs concernés sont, sur la période de cinq ans :

- les fonctionnaires de police : plus de 22 000 cas. Selon le ratio utilisé (nombre de mises en œuvre de la protection pour 10 000 agents, la police (391/10 000) est, de loin, la plus concernée ;
- de l'Education nationale : 5 400 (ratio : 27/10 000) ;
- les personnels de La Poste : 2 900 (ratio : 29/10 000) ;
- de la direction de l'administration pénitentiaire ou de la protection judiciaire de la jeunesse du ministère de la Justice : plus de 2 300 (ratio : 47/ 10 000) ;
- du ministère de l'économie et des finances, notamment des directions de la comptabilité publique et des impôts : plus de 700 ;
- du ministère chargé du travail, essentiellement des contrôleurs et inspecteurs du travail : une centaine (ratio : 25/10 000) ;
- du ministère de l'équipement (340) notamment dans 75 % des cas parmi les inspecteurs du permis de conduire.

Les résultats de cette enquête constitue une première approche globale du phénomène dans l'ensemble de la fonction publique de l'Etat.

---

<sup>1</sup> Soit 1 977 000 fonctionnaires, 420 000 militaires et 6 000 magistrats.

## 2. La montée de la violence scolaire : un phénomène encore mal cerné

Les violences scolaires sont l'objet d'une inquiétude sociale croissante dont les médias se font régulièrement l'écho. Le phénomène bouscule des représentations sociales fondatrices : celle de l'enfance associée à l'innocence, celle de l'école comme havre de paix, celle de la société elle-même, démocratique et pacifiée<sup>1</sup>.

La seule statistique d'ensemble, disponible sur les violences au sein des établissements scolaires est celle du ministère de l'intérieur qui comptabilise les infractions signalées à la police. Les différentes instances de l'Education nationale se sont préoccupées assez tardivement (au début de la décennie quatre-vingt-dix) du recueil des données relatives aux violences scolaires. Des procédures de comptabilisation de la violence ou des infractions ont pu être mises en œuvre depuis plusieurs années par une inspection académique, un rectorat. Des rapports émanant de l'Education nationale rendent partiellement compte de cette activité. Désormais, officiellement encouragée, la réalisation locale de données statistiques n'a cessé de se développer, au point que les établissements scolaires réalisent leurs propres enquêtes. Ces données sont, cependant, produites de façon trop hétérogène pour qu'elles puissent servir à une évaluation globale du phénomène<sup>2</sup>.

Selon l'analyse de la direction centrale de la sécurité publique du ministère de l'intérieur, les violences scolaires sont conçues comme « un phénomène existant de longue date » mais connaissant depuis ces dernières années « un développement dans leur nombre et leur nature » ce qui s'est traduit par un renforcement des collaborations entre l'Education nationale et la police<sup>3</sup>. Une rubrique statistique nouvelle a été créée, en 1993, pour comptabiliser les agressions physiques subies par les élèves, celles subies par les enseignants ainsi que les dégradations et les vols commis à l'encontre des personnes et des établissements.

A partir de cette statistique policière, certains observateurs considèrent que la violence scolaire demeure un phénomène limité et que l'école reste plutôt préservée. Ils en veulent pour preuve la faiblesse des chiffres recueillis en proportion de la population des élèves et des enseignants : 771 faits de coups et blessures volontaires (ITT de plus de huit jours) sur les élèves et 210 sur le personnel enseignant, en 1993. Ces faits doivent être rapportés au nombre des élèves (quatorze millions) et à celui des personnels de l'Education nationale (un million) La même année, l'ensemble des faits perpétrés contre des adultes s'élevait à un peu moins de 2 000. Toutefois, l'année suivante, une augmentation importante (+ 19 %) de l'ensemble des actes violents commis dans les établissements scolaires et signalés à la police était enregistrée sans qu'il soit

<sup>1</sup> Bernard Charlot, *Violences scolaires : représentation, pratiques et normes* in *Violences à l'école : état des savoirs*, Armand Colin, Paris, 1997, p. 1.

<sup>2</sup> Cécile Carra et François Sicot, *Une autre perspective sur les violences scolaires : l'expérience de victimation*, in *Violences à l'école : état des savoirs*, Armand Colin, Paris, 1997, p. 62.

<sup>3</sup> Cité par Eric Debardieux, Alix Dupuch et Yves Montoya, *Pour en finir avec le « handicap socio-violent » : une approche comparative de la violence en milieu scolaire* in *Violences à l'école : état des savoirs*, Armand Colin, Paris, 1997, p. 26.

possible de savoir quelle part du phénomène attribuer à un meilleur signalement et à une meilleure prise en compte.

Cependant, les statistiques de la police ne rendent que très partiellement compte de la dimension du problème auquel sont confrontés les personnels de l'Éducation nationale, en particulier les enseignants, et les élèves. Selon une étude de l'Institut des hautes études de la sécurité intérieure (IHESI), réalisée en 1996 sur la base d'enquêtes auprès des chefs d'établissement, environ 80 % des faits seraient traités en interne par l'institution scolaire. L'écart entre la criminalité réelle (les infractions effectivement commises) et la criminalité apparente (les infractions connues de la police et du parquet), pourrait être considérable.

L'hypothèse qu'un véritable tabou de la violence à l'école empêcherait les informations de franchir officiellement le périmètre de l'institution a été avancée : « *Pensée comme un ordre social atypique, hors du temps, censée être préservée des bouleversements extérieurs, l'école (havre de paix) ne devrait pas connaître de violence. La violence y serait un phénomène anormal* »<sup>1</sup>.

Les entretiens réalisés par le rapporteur semblent, en particulier, confirmer la faible propension du personnel de l'Éducation nationale à porter plainte ou même à « extérioriser » le problème, à la suite d'une agression sérieuse de la part d'un élève. Dans certains cas, les menaces des agresseurs et la peur de représailles semblent motiver cette retenue mais la réticence de la hiérarchie, à ses différents niveaux, de voir sortir ces incidents du champ de l'établissement et du ministère peut aussi expliquer ce silence. Cela ne fait que renforcer le sentiment de culpabilité et la crainte d'une mise en cause de leur capacité professionnelle que certains enseignants et chefs d'établissement éprouvent devant leur impuissance à surmonter les problèmes de leurs classes<sup>2</sup>.

Selon certaines enquêtes de victimation, les personnes qui présentent le syndrome de stress post-traumatique le plus grave ne portent pas plainte, vont se faire soigner par un médecin et demandent une mutation. Le personnel porte plainte à 90 % quand les agresseurs sont étrangers à l'établissement, ce qui est loin d'être le cas lorsqu'ils sont agressés par une personne appartenant à l'établissement. 36 % des personnes agressées qui ont jugé utile de se manifester lors de cette enquête, n'avaient entamé aucune démarche officielle<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Cité par Eric Debarieux, Alix Dupuch et Yves Montoya, *Pour en finir avec le « handicap socio-violent » : une approche comparative de la violence en milieu scolaire* in *Violences à l'école : état des savoirs*, Armand Colin, Paris, 1997, p. 26.

<sup>2</sup> Entretien avec Claude Azéma, professeur dans un lycée d'enseignement général, le 7 avril 1999 et entretien avec Lydie Malach, professeur dans un lycée d'enseignement professionnel, le 22 juin 1999.

<sup>3</sup> Mario Horenstein et Marie-Christine Voyron-Lemaire, *Les enseignants victimes de la violence*. in *Violences à l'école : état des savoirs*, Armand Colin, Paris, 1997, p. 295.

Certes, la violence n'est pas généralisée à l'ensemble ni même à la majorité des établissements, mais la concentration du phénomène sur certains espaces est, elle-même préoccupante ; elle témoigne d'une grande inégalité devant l'insécurité en fonction du « type social » de l'établissement.

Une enquête sur les enseignants victimes d'agressions réalisée en 1995 par des médecins psychiatres au sein d'un dispositif de santé mentale créé par la Mutuelle générale de l'Éducation nationale (MGEN) et pour le personnel de l'Éducation nationale permet de dessiner assez précisément la géographie sociale de ces violences. Ainsi, c'est dans les collèges qu'il y a toutes catégories de victimes confondues (élèves et personnel), le plus grand nombre de blessures graves, notamment à l'arme blanche. La moitié des personnels agressés dans les banlieues, le sont dans les collèges. Par ailleurs, le primaire est, d'après cette enquête, la cible d'une partie conséquente des violences à l'encontre du personnel qui sont à l'origine de 70 % des agressions à l'école primaire contre 24 % dans les collèges.

Le personnel victime travaille, à 66 % dans des établissements recrutant leurs élèves en zones défavorisées. 11 % des élèves sont scolarisés en Zone d'éducation prioritaire (ZEP) alors que 30 % des enseignants agressés proviennent de ces sites. Il y a trois fois plus de probabilité, pour la population de l'enquête, d'avoir des blessures graves à la suite d'une agression, dans une zone défavorisée, mais les enseignants victimes d'élèves plutôt « favorisés » présentent les indices de stress post-traumatique les plus hauts, donc les plus graves.<sup>1</sup>

Les délits, depuis le vol de fournitures scolaires jusqu'au racket et à l'usage d'armes blanches concernent les établissements les plus « sensibles » qui accueillent les élèves socialement les moins favorisés. Il en va ainsi, de manière plus générale, de l'ensemble des violences physiques. L'insécurité est d'abord présente dans les établissements des zones urbaines difficiles.

En dépit de cette inégalité devant les agressions en milieu scolaire, il n'y a pas de fatalité sociale de la violence. Des enquêtes dans des collèges situés dans des ZEP montrent que pour des populations scolaires présentant des caractéristiques identiques (majorité d'élèves dont les parents appartiennent à des catégories socioprofessionnelles défavorisées, taux élevés de retard de plus de deux ans en 6<sup>ème</sup>), les établissements pouvaient présenter, en terme de climat général, de très sensibles différences.

Il apparaît surtout que la violence scolaire, sous toutes ses formes, est d'autant plus mal maîtrisée que des conflits entre adultes au sein de l'équipe éducative se font jour. Dans des cas étudiés, le principal-adjoint et le conseiller principal d'éducation sont en opposition, les enseignants ne forment pas d'équipe, seules surnagent quelques équipes disciplinaires très restreintes. La communication est très difficile. Cette absence de cohérence laisse s'exprimer une forte incivilité chez les élèves et risque de déboucher sur des faits beaucoup plus durs.

---

<sup>1</sup> Mario Horenstein et Marie-Christine Voyron-Lemaire, *op. cit.*, 1997, pp. 288-293.

A l'opposé, la mobilisation d'une équipe très soudée, la solidarité des enseignants face à certains élèves particulièrement difficiles, la cohérence du projet éducatif, etc.<sup>1</sup>, la reconnaissance de la personne du chef d'établissement permettent de maintenir « la paix scolaire » malgré la précarité sociale des élèves, et d'atteindre des résultats scolaires satisfaisants, supérieurs à la moyenne des établissements de même type (en l'occurrence classés en ZEP).

Toutefois, l'environnement est parfois si défavorable et les difficultés du public scolaire si importantes (forte proportion d'élèves prise en charge par l'aide sociale, ayant un casier judiciaire...) que la détermination du chef d'établissement et la qualité du groupe des enseignants apparaissent tout juste suffisantes à maintenir un équilibre instable. De nombreux incidents sont maîtrisés à temps - il s'agit par exemple de tentatives d'agressions - mais l'impression prévaut qu'à tout moment, la situation peut basculer, que quelque chose de grave peut arriver<sup>2</sup>.

### **3. Les hôpitaux : des tensions avec les malades et leurs familles aux agressions extérieures**

Les hôpitaux, traditionnellement protégés des atteintes extérieures par une morale sociale qui en temps ordinaire, paraissait s'imposer à tous ne sont plus aujourd'hui à l'abri des attaques contre les biens et les personnes.

Certes, depuis toujours, les hôpitaux psychiatriques ont été confrontés à la violence, souvent liées à la pathologie de leurs patients : violence contre l'autre, et aussi plus fréquemment violence suicidaire. Les équipes psychiatriques sont donc formées à la gestion de telles situations et à la prise en charge de malades dont la symptomatologie peut s'exprimer à tout moment de façon élastique. Si cela constitue un risque en quelque sorte inhérent à leur métier, la survenue d'agression constitue toujours une préoccupation forte, d'autant qu'elle peut manifester un mauvais contrôle de leur part et témoigner d'un mauvais fonctionnement du service. C'est pourquoi la survenue de violences pose problème. Elles atteignent les personnels : certains d'entre eux peuvent être blessés gravement, voire mortellement. Elles peuvent culpabiliser les équipes mais elles peuvent aussi entraîner de plus en plus souvent la mise en cause de la responsabilité administrative, voire pénale, des médecins, des soignants et de l'établissement lui-même : c'est le cas lorsqu'un patient agresse à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement d'autres personnes ou lorsqu'il se suicide dans les murs ou au cours d'une permission.

Si les hôpitaux psychiatriques ont été habitués à la violence, ce phénomène connaît un développement plus récent pour les hôpitaux généraux.

Ainsi, en 1998, l'Assistance publique des hôpitaux de Paris a recensé dans 27 de ses 51 établissements, soit 20 000 lits, 2 000 vols, 333 atteintes aux biens et 109 actes de violence dont trois vols à main armée, cinq vols avec violence, quinze affaires de coups et blessures, cinq de mœurs et 81 faits de violence légère. 45 % de ces agressions ont touché le personnel non médical.

<sup>1</sup> Entretien du rapporteur avec Claude Azéma, professeur dans un lycée d'enseignement général, le 7 avril 1999.

<sup>2</sup> Entretien du rapporteur avec Lydie Malach, professeur dans un lycée d'enseignement professionnel, le 22 juin 1999.



La violence provient d'abord de l'intrusion d'éléments tout à fait extérieurs à l'hôpital : des bandes de jeunes investissent de plus en plus souvent certaines parties des édifices, notamment les parkings où ils se trouvent à l'abri des regards indiscrets. Les établissements de la banlieue parisienne sont très touchés par ce phénomène mais ceux de Paris *intra muros* et des grandes villes de province sont aussi concernés. En 1998, le service de sécurité de l'Assistance publique des hôpitaux de Paris a procédé à l'expulsion de 2 122 personnes hors de ses murs. Les agents de sécurité éprouvent d'ailleurs des difficultés croissantes dans l'exercice de cette mission :

*« Il s'agit toujours des mêmes. On vire, ça marche une demi-heure et puis ils reviennent. Nos interventions sont de plus en plus difficiles. Certains ont des pitbulls. De plus, nos agents de sécurité sont maintenant identifiés et reçoivent des menaces à l'extérieur de l'hôpital »<sup>1</sup>.*

La présence de ces bandes sur le domaine hospitalier nourrit fortement le sentiment d'insécurité dans un lieu qui se devrait d'apporter l'apaisement :

*« On va à l'hôpital comme au supermarché du coin. Pour tuer le temps. On y « chichone » (« chichoner » signifie fumer du cannabis), mais on y boit aussi de la « 8/6 » (bière très alcoolisée), on y drague, on y taggue... Il y a une perte totale des repères sociaux. L'hôpital qui est un lieu de souffrance et de douleur, est devenu pour ces jeunes un lieu de rencontre, de loisir et de détente. C'est pathétique »<sup>2</sup>.*

Dans un tel contexte, les dégradations de matériels et le vol de matériel public (extincteurs, matériel médical...) ou d'objets personnels jusque dans les bureaux deviennent courants. Parfois des règlements de comptes entre bandes rivales interviennent dans l'enceinte même de l'hôpital. Au service des urgences de l'hôpital Lariboisière, près de la gare du Nord, à Paris, des bandes ont, par deux fois, en cinq ans poursuivi leurs victimes jusqu'en salle de réanimation<sup>3</sup>.

Outre cette violence extérieure, le personnel hospitalier doit faire face au comportement de plus en plus agressif des malades et de leurs proches. Notamment aux « urgences », service ouvert sur la cité qui accueille des publics en pleine détresse. Ce sont souvent l'attente, parfois longue ou mal supportée, et le refus de se plier au règlement interne de l'hôpital qui sont à l'origine des altercations et des agressions. L'agression verbale, physique ou psychique tend à devenir le quotidien des urgences :

*« Il ne se passe pas un jour sans qu'on se fasse insulter ou cracher dessus. On ne peut rien laisser sur notre banane (comptoir d'accueil), même pas une plante, au risque de la prendre sur la figure »<sup>4</sup>.*

<sup>1</sup> Témoignage du chef de la sécurité à l'hôpital Saint-Louis à Paris donné au « Figaro » : Jean-Michel Decugis, *Les hôpitaux malades de la violence*, Le Figaro, 27 mai 1999, p. 12.

<sup>2</sup> Témoignage de l'ingénieur en qualité de l'hôpital Delafontaine à Saint-Denis (93), donné au « Figaro » : Jean-Michel Decugis, *Les hôpitaux malades de la violence*, Le Figaro, 27 mai 1999, p. 12.

<sup>3</sup> Jean-Michel Decugis, *Les hôpitaux malades de la violence*, Le Figaro, 27 mai 1999, p. 12.

<sup>4</sup> Témoignage d'une hôtesse d'accueil du service des urgences de l'hôpital Delafontaine à Saint-Denis (93), « Le Figaro » du 12 mai 1999, p. 12.

En 1998, sur les 14 000 demandes d'intervention adressées aux services de sécurité par le personnel de 27 hôpitaux de l'Assistance publique de Paris, 6 300 émanaient des urgences.

En janvier 1999, une grève de certains personnels de l'hôpital Nord de Marseille a été suscitée par une série d'actes de violence survenus au service des urgences.

En fonction du développement de ces situations, le directeur de l'établissement auquel appartient le pouvoir de police à l'intérieur de l'hôpital doit tenir compte des moyens dont il dispose et envisager une collaboration avec les forces de police.

Au-delà des services d'urgences, les autres services sont également confrontés au développement de tensions avec les patients et leur famille qui peuvent dégénérer en agressions verbales puis physiques. Cela témoigne de relations parfois difficiles entre l'équipe médicale et les malades ; ils peuvent éprouver des difficultés à être informés, à obtenir l'attention et le respect qui leur sont dus, notamment lorsqu'on leur impose sans explication suffisante une trop longue attente avant de rencontrer le médecin. La gestion des relations entre les services, les malades et leur famille, doit être placée au cœur des réflexions sur le fonctionnement des services, leurs moyens techniques et surtout humains : les prouesses techniques de la médecine ne peuvent faire oublier qu'elle s'adresse d'abord à des femmes et des hommes qui veulent aujourd'hui être acteurs à part entière des soins qu'on leur prodigue.

#### **4. Les travailleurs sociaux face aux difficultés croissantes de leur public**

Les métiers centrés sur la famille (assistante sociale, conseiller en économie sociale...), les professions éducatives (éducateur spécialisé, moniteur éducateur, aide médico psychologique), les animateurs ont souvent à connaître un public en grande détresse sociale et sont, à cet égard, confrontés à des situations proches de celles qui viennent d'être évoquées à propos des urgentistes.

Au 1<sup>er</sup> janvier 1996, le service des Statistiques des études et des systèmes d'information (SESI) du ministère de l'emploi et de la solidarité recensait un peu plus de 471 000 travailleurs sociaux.

Les principaux employeurs de ces professionnels sont les Conseils généraux, l'Etat, les municipalités, les organismes de protection sociale, les établissements de santé publics et privés.

Les établissements sociaux accueillent des usagers très défavorisés, en nombre croissant au cours des dernières années. Les décisions que les travailleurs sociaux sont conduits à exécuter font parfois grief à ces personnes financièrement aux abois, souvent physiquement et psychiquement très affectées. Le dialogue est donc difficile particulièrement lorsque la règle juridique ou administrative qui doit être appliquée n'est pas favorable. Ainsi, en ce qui concerne l'aide sociale à l'enfance, soit le placement en milieu spécialisé ou en famille d'accueil est effectué par l'inspecteur, avec l'accord des parents, soit, il est décidé par le juge, généralement contre la volonté des parents. Dans cette seconde hypothèse, la décision peut s'avérer d'application très difficile.

A la fin du mois de mars 1999, un éducateur et une assistante maternelle d'un établissement de l'Yonne ont été tués par un père qui n'acceptait pas la privation de ses droits parentaux.

Vis-à-vis de leur public, les travailleurs sociaux se trouvent dans une situation de plus en plus inconfortable et paradoxale. Ils sont d'abord là pour secourir des personnes mais en tant que représentants administratifs de l'Etat, ils exercent une forme de contrôle social. Ils ne sont pas en situation de répondre favorablement à toutes les demandes d'ordre affectif et financier qui leur sont adressées d'autant plus que les aides financières sont de plus en plus conditionnelles. Il y a une quinzaine d'années, la demande d'aide était moindre, l'offre plus généreuse et les tensions entre les représentants du service public et les usagers beaucoup moins vives.

L'idée que les travailleurs sociaux, sont fatalement, pratiquement par vocation, exposés à la violence des usagers est largement répandue. Toutefois, les professionnels tendent à refuser ces situations. Dans le cadre du Conseil supérieur du travail social, s'exprime aujourd'hui une demande sociale forte pour que soit mis en place un suivi, statistique notamment de l'évolution des violences professionnelles.

Les procédures de reconnaissance des agressions et d'accompagnement des victimes sont encore peu développées dans ce secteur et, à l'instar des enseignants, éducateurs et assistants sociaux, semble souffrir d'un relatif isolement lorsqu'il s'agit de faire face aux suites d'une agression<sup>1</sup>.

#### **5. L'Agence nationale pour l'emploi : des agressions parfois brutales contre le service de l'emploi**

La gestion des files d'attente a toujours été un des problèmes majeurs des services publics comme d'ailleurs des entreprises commerciales. Il est un fait patent que l'allongement d'une file d'attente à la caisse d'un grand magasin ou au guichet d'un bureau de poste est de nature à susciter une tension, une agitation pouvant déboucher sur des agressions verbales voire physiques. L'Agence nationale pour l'emploi (ANPE) qui a assuré, en 1998, 4,2 millions d'inscriptions<sup>2</sup> de demandeurs d'emploi dans plus de 700 agences locales, ne peut échapper à ce type de manifestations. Elles avaient néanmoins considérablement diminué du fait de la suppression du pointage physique des demandeurs d'emploi et le remplacement progressif par un pointage par correspondance.

Cependant, depuis plusieurs années, s'est développé un phénomène d'agression brutale et délibérée, souvent de la part de groupes de deux ou trois personnes ne faisant pas obligatoirement partie des demandeurs d'emploi et se manifestant sans lien avec un conflit préalable<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Entretien du rapporteur avec Eric Mackwitz, travailleur social, membre du Conseil supérieur du travail social au titre de la CGT-FO, le 14 avril 1999.

<sup>2</sup> Inscription de demandes d'emploi à durée indéterminée à temps plein.

<sup>3</sup> Entretien du rapporteur avec Yves Thibaut, responsable de la cellule « santé au travail » de l'ANPE et Martine Feltrin de l'Institut français de l'anxiété et du stress (IFAS), le 18 novembre 1998.

Ces agressions se présentent, en quelque sorte, comme des opérations de représailles ou de réactions violentes à l'égard d'une défaillance du service public dans l'impossibilité de rendre le service attendu, à savoir « donner du ou un travail » et peuvent aboutir à des atteintes verbales ou physiques.

Il faut d'ailleurs noter que des études effectuées ont aussi montré les graves conséquences sur les agents de l'ANPE de cette situation d'impossibilité à satisfaire les demandeurs : stress, recours à des anxiolytiques, dépression pouvant contribuer, dans certaines formes aiguës, à des suicides. Des situations de tension peuvent naître et générer des comportements de rejet ou déclencher de réactions violentes des usagers.

Selon les indications contenues dans les bilans sociaux de l'établissement, le nombre des agressions déclarées comme accidents du travail a évolué comme suit :

| 1993 | 1994 | 1995 | 1996 | 1997 |
|------|------|------|------|------|
| 11   | 19   | 41   | 33   | 29   |

A titre d'éléments d'appréciation, le nombre total d'accidents du travail et de trajet (y compris ceux qui n'ont pas entraîné d'arrêt de travail) est de l'ordre de 500 à 600 par an. Le nombre d'accidents de travail ayant entraîné un arrêt de travail est d'une centaine par an. Les accidents de travail résultant d'agressions représentent donc une part notable de l'ensemble.

#### **6. Une collectivité territoriale : l'exemple de la ville de Paris**

Les collectivités territoriales sont exposées aux problèmes de violence (altercation, « accrochage » entre agents et public) en raison de la spécificité de certains lieux de travail : voie publique, lieux ouverts comme les jardins, équipements publics ; de la mission de service public : bibliothèques, centre d'action sociale, écoles ; ou même de l'image de la collectivité que peuvent incarner les agents territoriaux.

Le service médical de la ville de Paris a observé une augmentation du sentiment d'insécurité chez les agents publics. Ce phénomène n'est pas encore précisément cerné puisqu'il n'existe pas, à proprement parler de statistiques des agressions. Les agressions ne sont pas isolées de l'ensemble des accidents de service qui font l'objet de déclaration dans chacune des directions administratives de la ville. De surcroît, la police nationale ne montrerait, jusqu'à présent, que peu de zèle à enregistrer ce type de plainte. Toutefois des professions apparaissent particulièrement touchées : les éboueurs, l'inspection des parcs et jardins, le personnel des bibliothèques notamment.

Un groupe de travail associant le service médical de la ville de Paris et les directions concernées a récemment été constitué avec comme objectif d'améliorer la connaissance du phénomène. Ce projet doit déboucher sur un

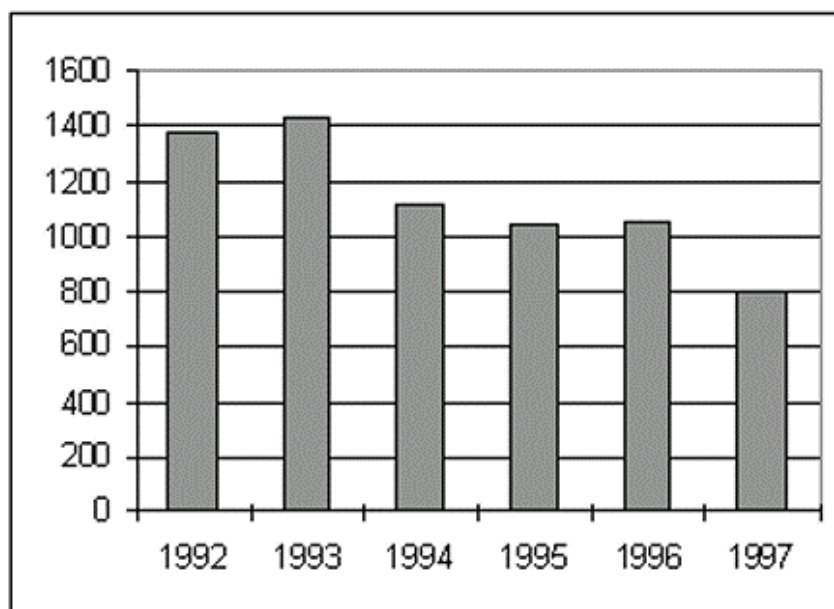
suivi quantitatif des agressions et sur un travail d'analyse qualitative des situations violentes<sup>1</sup>.

### C - LES BANQUES ET LA POSTE FACE À LA VIOLENCE CRIMINELLE

La profession bancaire est, par nature, exposée à une violence délibérément criminelle : l'attaque à main armée dont l'objet est de s'emparer des valeurs contenues dans la caisse ou d'obtenir l'ouverture des coffres. L'agression en milieu bancaire a donc une spécificité (partagée toutefois avec les commerçants) : il y a de la part du malfaiteur une volonté agressive préméditée en raison de l'activité professionnelle (métier de l'argent) de la victime.

Ce phénomène criminel est orienté à la baisse depuis le milieu des années quatre-vingt dix. Les statistiques établies par l'ensemble des établissements bancaires implantés sur le territoire national font état d'environ 800 vols à main armée pour l'année 1997.

Graphique 3 : Les attaques à main armée dans les établissements bancaires en France de 1992 à 1997



Source : AFB.

Cette baisse du nombre des vols à main armée est principalement attribuée à l'amélioration de la sécurité des agences par l'aménagement de systèmes de vidéo-surveillance, de sas d'entrée et par la diminution des encaisses<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Entretien du rapporteur avec Alain Dômont, médecin en chef du service médical de la ville de Paris, directeur de l'institut de médecine du travail de Paris VI, Emmanuel Laurent, psychologue au service médical, Gérard Vigouroux, médecin en chef-adjoint, le 30 mars 1999.

<sup>2</sup> Entretien du rapporteur avec Claude Federspiel, Association française des banques, conseiller auprès du délégué général, chargé des questions de sécurité ; Myriam Bossanne, consultante en

Toutefois, les attaques tendent à se déplacer à l'extérieur de l'agence bancaire proprement dite. Des agressions graves sont ainsi commises sur le personnel (particulièrement sur les directeurs d'agence) et leur famille dans le cadre de prise d'otages et de séquestration au domicile. Onze cas de ce type ont été signalés en 1997.

Il existe, par ailleurs, des agressions crapuleuses à l'encontre de personnels qui ne sont pas des salariés de la banque mais qui transportent, sur la voie publique, des fonds lui appartenant, ce qui les rend particulièrement vulnérables. Les attaques contre des convoyeurs de fonds sont relativement nombreuses : elles avoisinaient la centaine en 1997. Elles sont surtout particulièrement violentes et souvent meurtrières.

Les convoyeurs de fonds interviennent généralement par équipes de trois personnes : le garde qui descend le premier du véhicule pour s'assurer que la voie est libre, le chef de voiture chargé de transférer les fonds entre le fourgon et le client (banque, centre commercial, établissement de la SNCF, de la RATP etc.), enfin le chauffeur qui ne quitte pas le fourgon et couvre ses deux collègues. Les bandes organisées qui attaquent les véhicules blindés des convoyeurs sont généralement très déterminées compte tenu de l'importance des sommes parfois transportées. Elles n'hésitent pas à ouvrir le feu et parfois même à plastiquer le fourgon<sup>1</sup>.

Bien que globalement en diminution, les agressions contre les personnels des banques représentent encore environ le moitié des accidents du travail de la profession et surtout ces actes conservent un caractère de gravité important selon les représentants du secteur, cette gravité tendrait même à s'accroître<sup>2</sup>.

Les circonstances de l'agression sont dans les banques potentiellement très traumatisantes : l'agresseur est armé ; il braque son pistolet sur la tempe d'un salarié de la banque.

*« Le moment où j'ai eu le plus peur, c'est quand je me suis retrouvée par terre, avec le pistolet sur la tempe en attendant que mon collègue veuille bien donner l'argent... Des minutes interminables durant lesquelles je me suis dit : « De toute façon, c'est fini »... En cinq minutes, ma vie a défilé, à ce moment là j'étais certaine que je ne rentrerais pas à la maison... »<sup>3</sup>.*

Les expériences de cette nature sont nombreuses parmi les victimes de hold-up en milieu professionnel. Souvent aussi, une personne de l'agence va servir de bouclier pour protéger la sortie de l'agresseur. Quelquefois elle sera prise en otage, emmenée par le ou les malfaiteurs. Immédiatement après l'agression, il faudra prévenir le service sécurité, la police, demander aux clients

---

sécurité à la chambre syndicale des Banques Populaires ; Jean Dupuy, responsable du service sécurité et gestion des risques du centre national de la Caisse d'Épargne ; Claude Lambourg, conseiller technique en sécurité au Crédit Mutuel ; Michel Rosier, président du comité de sécurité de l'Association française des banques, le 9 décembre 1998.

<sup>1</sup> Témoignage d'un convoyeur de fonds : article de Philippe Bordier, *Convoyeurs de fonds : l'obsession de la sécurité*, CFDT magazine, n° 241, septembre-octobre 1998.

<sup>2</sup> *Conséquences médicales et professionnelles après hold-up ou agression*. Actes du colloque du 27 juin 1996 à Paris organisé par la Mutuelle nationale Caisse d'Épargne et par la Mutualité française.

<sup>3</sup> Témoignage d'une salariée d'une agence de la Caisse d'Épargne à Lyon cité dans *Conséquences médicales et professionnelles après hold-up ou agression*, op. cit., 1996, p.7.

de rester à l'agence, la fermer, mettre un écriteau : autant de responsabilités et de tâches qui peuvent paraître très lourdes compte tenu des circonstances dramatiques de l'agression.

La Poste est également confrontée aux violences liées à la manipulation d'argent. Mais en raison de ses missions spécifiques les atteintes à l'encontre des agents y sont plus diversifiées que dans les banques et de nature sensiblement différentes.

En 1997, 417 agressions ont eu lieu, pour l'essentiel de petits braquages peu professionnels contre des bureaux à l'effectif réduit rassemblant trois à quatre salariés. Les bureaux de La Poste restent aujourd'hui plus ouverts sur l'extérieur que les banques ; il n'y a pas, par exemple, de système de contrôle à l'entrée et à la sortie de l'établissement de type « sas », La Poste a cette particularité d'être directement accessible. De surcroît, de façon à mieux traiter les problèmes de file d'attente et plus généralement pour améliorer les relations avec sa clientèle, l'établissement a, ces dernières années, supprimé les guichets fermés où les agents étaient « abrités » derrière une vitre « anti-franchissement » munie d'hygiaphones.

Si les grands hold-up ont beaucoup régressé notamment à la suite de la forte limitation des encaisses, les bureaux de La Poste sont aujourd'hui plus exposés que les banques à l'intrusion de petits délinquants qui peuvent s'avérer très dangereux parce qu'ils n'ont souvent pas de maîtrise d'eux-mêmes. Pour des butins généralement très faibles, ces agresseurs peuvent se montrer très violents. Un agent a ainsi été assassiné en 1998.

Ces 417 agressions doivent être rapportées aux 12 000 à 13 000 bureaux répartis sur le territoire national et aux quelque 40 000 guichetiers. Il faut ajouter 71 agressions de facteurs en 1997. Ce dernier type d'agression tend toutefois à diminuer depuis que les facteurs ont quasiment cessé de transporter de l'argent liquide.

En dehors des braquages, les agents de La Poste, au même titre que d'autres agents des services publics remplissant des fonctions d'accueil des usagers, sont exposés à des agressions plus légères mais aussi plus répétitives et dont les conséquences psychologiques à long terme peuvent être très sérieuses. Ces actes qui entrent pour la plupart dans la catégorie des incivilités ne sont pas systématiquement répertoriés. Ils concernent certaines zones géographiques plus que d'autres et sont plus souvent le fait de personnes en grande difficulté sociale. Les paiements de mandat, les problèmes de compte non approvisionné, le paiement du RMI sont souvent à l'origine de ces incidents. A cet égard, la sélection de clientèle opérée par les grands établissements bancaires a renvoyé sur La Poste la majorité des publics en difficulté. Le risque d'un passage de l'agression verbale à l'agression physique est souvent très présent d'où la tension éprouvée par les agents face à ces situations<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Entretien du rapporteur avec Pascal Bégouin, directeur des relations sociales de La Poste ; Chantal Le Guezic, responsable du département environnement et organisation du travail ; Jackie Spiegelstein, coordonnatrice du réseau des assistants sociaux ; le docteur Brigitte Bancel Cabiac, médecin coordonnateur pour la médecine de prévention.

## D - DES SERVICES MARCHANDS : LES COMMERCE, LES RECEVEURS D'AUTOROUTE

### 1. Le commerce : les petits commerçants restent plus vulnérables

Sur une longue période, les agressions violentes ont sensiblement progressé dans le secteur du commerce. Les professionnels du commerce ont notamment vu se développer une forme particulière de prédation, les vols avec chantage c'est-à-dire assortis de menaces sur les biens voire sur les personnes proches.

Face à cette montée des violences, les grandes sociétés de distribution ont su trouver les moyens de s'organiser si bien qu'en ce qui les concerne la situation est aujourd'hui stabilisée. C'est également le cas des réseaux de distribution d'essence.

En revanche les petites et moyennes surfaces et les détaillants sont largement dépourvus de capacité de défense. Dans les quartiers urbains dits « sensibles », les commerçants et leurs salariés sont fréquemment soumis à des tentatives d'intimidation ; les dégradations sont nombreuses y compris sur les véhicules personnels. La répétition de ces actes malveillants finit souvent par décourager ces commerçants qui renoncent à leur activité ou procèdent au transfert de leur entreprise dans des lieux plus calmes.

L'intensité des atteintes aux biens et aux personnes dépend largement de la nature des marchandises vendues. Ainsi, les magasins d'articles de sport sont aujourd'hui les plus visés. Dans certains quartiers, il n'est plus possible d'ouvrir ou de maintenir en activité un commerce d'articles de cuir. Les vitrines de ces magasins sont systématiquement défoncées à l'aide de voiture volée utilisée comme bélier. Les articles ainsi dérobés alimentent un trafic sur le marché parallèle.

Le taux d'élucidation de ces affaires, même lorsqu'il y a eu agression physique sur des personnes, est faible. La plainte demeure indispensable pour des raisons d'assurance mais l'accueil et l'attention portée par la police paraissent très insuffisants. Il est vrai que la victime, lorsqu'elle exposée à des représailles, est, parfois elle-même, peu encline à voir les forces de l'ordre donner suite à la plainte. Dans certains quartiers, le découragement et la perte de confiance conduisent à un renoncement collectif face à la violence<sup>1</sup>.

### 2. Les receveurs d'autoroute : l'importance d'agressions légères et répétitives

Une enquête sur les conditions de travail des receveurs d'autoroute réalisée en 1997 par deux médecins du travail a permis d'attirer l'attention sur les conséquences des agressions verbales répétées subies par cette catégorie de salariés.

Cette enquête a été réalisée dans le cadre du réseau autoroutier de l'Est de la France qui emploie au total plus de 900 personnes. Les péagistes travaillent en 3 équipes et quelques uns en deux équipes. Il existe deux catégories de receveurs

<sup>1</sup> Entretien du rapporteur avec Jean-François Bernardin, président de la Chambre de commerce et d'industrie de Versailles, Val-d'Oise - Yvelines, président de la commission de la sécurité du Conseil national du commerce (CNC), le 9 juin 1999.



: les receveurs titulaires sur poste fixe et dont le planning est annuel et les receveurs intermittents sur CDI mais à temps partiel (garantie de 110 heures par mois) avec des heures complémentaires dont le nombre varie en fonction de l'activité (pointes correspondant aux périodes de vacances scolaires). Le planning des intermittents change tous les quinze jours. Les relèves de poste sont effectuées toutes les huit heures. Le niveau de recrutement des receveurs s'est considérablement élevé en vingt ans, du niveau fin troisième autrefois, au niveau post-baccalauréat aujourd'hui. Les femmes représentent environ 60% de l'effectif. Le *turnover* est assez faible. Le déroulement de la carrière des receveurs peut les conduire à la fonction de surveillant. Les surveillants ont en charge la bonne marche d'un site de péage, assurent une permanence téléphonique, assistent les receveurs en cas de problème...

Le problème le plus souvent cité par les receveurs d'autoroute est celui des agressions verbales. Il est rare que des actes violents soit commis à leur encontre : la cabine constitue une protection, une barrière relativement dissuasive. Il est à noter que des efforts importants ont été réalisés pour améliorer le confort et l'ergonomie des cabines. Cependant l'agressivité verbale accumulée est particulièrement mal supportée. Les agents effectuent en moyenne 300 à 400 saisies à l'heure.

Les incidents « techniques » sont, d'une manière générale, source de conflit avec la clientèle. La panne informatique, la carte de paiement défectueuse, la perte de ticket, la fausse monnaie refusée par l'appareil génèrent fréquemment une certaine agressivité du client. Des consignes données aux péagistes consistent à adopter une attitude aimable et apaisante. Elles sont à rapprocher de la « politique commerciale » de la société qui consiste à toujours traiter l'utilisateur en client.

Pour les péagistes, l'agressivité verbale de la clientèle apparaît, dans l'enquête, comme la principale cause de gêne professionnelle avant la pollution par les gaz d'échappement. Il est difficile de mesurer l'effet de cette gêne, de cette tension sur le nombre d'arrêts de travail et la pathologie des salariés (dépression) celle-ci étant généralement multifactorielle. 10 % du personnel environ sont sujets à la dépression. Cependant, l'agressivité répétée à laquelle ils sont exposés dans leur milieu professionnel peut avoir des conséquences graves sur leur équilibre personnel.

Les incidents sont mieux maîtrisés et les tensions plus facilement surmontées lorsque les gens ne sont pas isolés sur le site.

L'automatisation et l'introduction de la monétique, à travers les télépéages sont à la fois une source de « non-emploi » et un facteur de gêne pour les personnes maintenues sur le site en cas de panne ou d'incident. La question qui peut être posée est celle de la raison du maintien d'un certain nombre de péagistes. Ils sont finalement là pour éviter les incidents et la désertification de l'autoroute. Leur fonction semble évoluer vers la veille et la prévention des incidents de tous ordres. Cette évolution correspond aussi à une logique de profit et de rémunération de l'actionnariat plus affirmée aujourd'hui. La suppression des postes de péages intermédiaires marque aussi un effort de rationalisation du fonctionnement autoroutier. La fonction des receveurs semble évoluer vers l'aide

technique et le renseignement au client sur des sites de péages très largement automatisés.

Dans les petites gares, l'isolement, en particulier la nuit, peut être un facteur d'inquiétude et de stress surtout lorsqu'un incident survient. Les petites gares peuvent être la cible de hold-up. Deux à trois agressions sont enregistrées chaque année sur les gares de section d'autoroute proches de Paris. Ces petites sorties enregistrent encore beaucoup de paiements en liquide qui correspondent à des trajets courts. Pour limiter ce type de risques, la gratuité de certaines sorties à péage a été instaurée entre minuit et cinq heures du matin dans les environs de Paris. L'adjonction d'une personne supplémentaire n'est généralement pas envisageable, économiquement parlant, en raison de la faiblesse du trafic.

## **II - LA DÉGRADATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL ET LA DÉTÉRIORATION DES RELATIONS DANS L'ENTREPRISE**

La RATP s'est efforcée depuis le début de la décennie, d'apprécier, à travers une série d'études poussées, les répercussions sur la vie de l'entreprise des agressions et de leurs conséquences physiques et psychologiques sur les agents.

L'augmentation des cas d'incapacités médicales est aujourd'hui considérée par la direction de la RATP comme un problème extrêmement sérieux susceptible de menacer le fonctionnement de l'entreprise.

Il y avait au début de l'année 1999, 700 à 800 personnes déclarées médicalement inaptes dans l'entreprise. La médecine du travail est, évidemment seule à émettre, les avis d'incapacité et à solliciter d'éventuelles visites spécialisées complémentaires. L'incapacité touche une population de plus en plus jeune et 70 % des déclarations concernent les agents du réseau bus. Ces incapacités sont, certes, multifactorielles. Pour une grande part, les causes d'incapacité renvoient à la dépression, au mal être et, dans 50 % des cas, restent assez obscures ; 30 % des cas relèvent de la psychopathologie et 20 % sont classés divers<sup>1</sup>. Les relations au travail, la vie conjugale ou familiale interfèrent dans l'apparition de ces troubles psychologiques.

Les enquêtes réalisées, à la demande de l'entreprise en 1993 et en 1999 révèlent combien les réactions psychologiques aux agressions et au stress excessif nuisent à l'adaptation de l'agent dans sa vie professionnelle et personnelle. Elles ont des conséquences sur l'état de santé mentale et physique des agents. L'agent perçoit l'agression comme profondément injuste, anormale par rapport à sa mission. Les symptômes persistant à un mois de l'incident témoignent d'une atteinte entraînant une souffrance et une altération du fonctionnement socioprofessionnel.

L'ambiance habituelle de travail peut être déterminante quant aux suites psychologiques de l'agression : les petits incidents (agressivité verbale, non

---

<sup>1</sup> *La prévention professionnelle : Etude réalisée par le département des ressources humaines de la RATP, juillet-septembre 1995.*

Entretien avec Christian Lacroix, administrateur de la RATP, chargé de la mission d'étude sur l'aide à apporter au personnel agressé, et Thierry Taillot, psychologue de l'entreprise, le 2 février 1999, au siège de la RATP.

reconnaissance, transgression des règles... ) constituent par leur accumulation des facteurs aggravant en particulier lorsque les caractéristiques du métier contribuent à isoler la personne dans son milieu de travail : le conducteur-receveur est généralement seul dans son bus face aux usagers.

L'inconfort de la situation d'une catégorie de personnel au sein de l'entreprise constitue également un facteur de fragilisation. Ainsi, alors que les emplois-jeunes de la RATP ont à subir quotidiennement les contrecoups des tensions sociales et les expressions diverses de l'insatisfaction des usagers, ils sont, de surcroît, confrontés de la part du personnel de la régie, voire de la police, à une insuffisance de reconnaissance de leurs missions<sup>1</sup>.

Les répercussions au niveau relationnel sont d'autant plus importantes que perdurent des symptômes post-traumatiques. Des mécanismes de défense et désensibilisation avec des efforts personnels pour se dominer peuvent être observés ; l'agent évite le contact. Chez d'autres, ces incidents peuvent développer un nouvel investissement dans les activités de prévention de l'entreprise ou de la ville. Entre trois mois et un an de l'incident, les agents sont en général tendus, irritables ; ils évoquent le sentiment d'abandon, la banalisation, le « blindage » mais également la colère vis-à-vis de l'inaction, réelle ou supposée, de l'entreprise. A long terme, certains en proie à une angoisse envahissante, à la peur de la foule adoptent une position de retrait total et s'enferment dans la solitude.

Les répercussions professionnelles se situent à plusieurs niveaux :

- l'investissement au travail ;
- la relation avec le public ;
- la relation avec l'encadrement et les collègues.

Un désinvestissement des activités professionnelles et, dans certains cas, un retrait des activités syndicales, un effet de lassitude par rapport aux conditions de travail, une perte des repères et une difficulté à se situer par rapport aux messages délivrés par l'entreprise quant à l'exercice du métier peuvent être observées dans ces conditions. Quant aux relations avec le public, elles sont vécues sur le mode de la méfiance, de la perte d'aisance relationnelle qui peut aller jusqu'à des attitudes « réactives agressives », c'est-à-dire une plus forte sensibilité et une plus forte réaction aux situations, une perception uniquement négative. Ce type de réactions peut être la source de nouvelles violences qui au-delà de leurs effets sur le personnel, contribuent à dévaloriser l'image de l'entreprise qui s'installe alors dans un cercle vicieux si bien qu'il est difficile de repérer l'origine réelle de la violence<sup>2</sup>.

Pour ce qui est des personnels de l'Education nationale, l'équipe psychiatrique du centre de traitement de la MGEN a mis en évidence la

<sup>1</sup> Enquête sur *la perception des agents concernant la prise en charge du personnel victime d'agression* réalisée du 28 octobre 1998 au 15 janvier 1999 in Jean-Pierre Vouche, *op. cit.*, février 1999, pp. 238-239.

<sup>2</sup> Enquête sur *la perception des agents concernant la prise en charge du personnel victime d'agression* : cette enquête a été réalisée entre octobre 1998 et janvier 1999 auprès de 125 agents de la RATP et de 18 emplois-jeunes de l'association « partenaires pour la ville » ; elle a porté sur l'évaluation des situations traumatisantes, leurs répercussions sur les relations privées et professionnelles.

fréquence et la gravité des symptômes d'affection psychologique parmi les enseignants victimes d'agression. Un peu plus de 30 % de ces personnes développent une « maladie de stress post-traumatique ». Les symptômes rencontrés chez ces agents présentent des traits propres et il apparaît notamment que l'« évitement » sous toutes ses formes (fuite devant des activités ou des personnes en rapport avec le traumatisme, émoussement affectif, perte du sens du futur) est une réaction largement partagée dans le milieu éducatif<sup>1</sup>.

Les conséquences de ce repli sur soi sont aisément imaginables. La peur pathologique implique l'impossibilité à aller vers les élèves et les collègues. Cette attitude ne provoquera qu'incompréhension et contribuera à nourrir de nouvelles violences.

Dans les métiers de l'argent, notamment dans la profession bancaire, les attaques à main armée sont susceptibles de compromettre la poursuite normale d'une activité au niveau de l'agence. En effet, une grande partie du personnel des banques est habituellement confrontée à un risque de nature commerciale et financière. L'exercice de la profession repose sur la sécurité, la confiance mais aussi la défiance et le soupçon. Le soupçon dicte bon nombre de procédures attachées au maniement de l'argent. Au niveau des équipes d'agences se sont constituées des stratégies pour s'adapter au mieux à ces contraintes qui sont aussi d'ordre psychologique. Compte tenu de cette tension préexistante, il n'est pas envisageable de venir travailler tous les matins en pensant à l'éventualité d'un hold-up, il doit donc exister au niveau de l'agence suffisamment d'assurance, de sûreté, pour que le travail soit possible<sup>2</sup>.

Cette réalité a sans doute motivé les efforts déjà anciens du secteur bancaire pour sécuriser les agences, préparer les personnels d'agence à affronter les circonstances d'une agression et plus récemment à prévenir et à traiter les manifestations traumatiques chez les victimes.

Selon une étude prospective réalisée de 1993 à 1995 dans les agences de la Caisse d'épargne d'Ile de France, les inaptitudes médicales motivant un reclassement professionnel sont relativement peu nombreuses compte tenu de la dangerosité et, pour certaines victimes, du caractère répétitif des agressions. Sur la période 1993-1995, 110 agents (67 femmes et 43 hommes) soit 5 % de l'effectif de l'entreprise ont été victimes d'actes violents, principalement des hold-up et des tentatives de hold-up. Soixante-quinze de ces personnes subissaient leur premier hold-up ; quinze en étaient à leur deuxième agression, dont cinq d'entre elles dans cette période de trois ans ; sept personnes avaient vécu trois vols à main armée ; deux personnes en avaient vécu quatre ; cinq personnes en étaient à leur cinquième hold-up. Parmi les salariés concernés, quatre présentaient une pathologie anxieuse ou dépressive déjà suivie.

Or, sur cette population, les conséquences professionnelles à long terme des agressions paraissent relativement limitées puisque seulement dix personnes sur 110 ont dû être reclassées. Cinq d'entre elles ont dû changer d'agence et cinq

<sup>1</sup> J.- Mario Horenstein et M.-Christine Voyron-Lemaire, *op. cit.*, 1997, pp. 286-288.

<sup>2</sup> Cette analyse est celle d'Hélène Stakowski, médecin du travail au CIC. Cf. *Conséquences médicales et professionnelles après hold-up ou agression*, *op. cit.*, 1996 p. 11.

ont dû être mutées dans un service administratif ce qui représente une véritable altération de carrière professionnelle.

Un suivi réalisé par La Poste sur 117 de ses agents du Val-de-Marne, victimes d'agressions fournit des résultats à peu près équivalents. Seulement deux personnes ont été déplacées à leur demande ; les 115 autres ont choisi de rester en fonction. Le nombre de jours d'arrêt de travail consécutifs à ces événements violents est également faible que ce soit dans le réseau bancaire ou à La Poste.

### III - LES CONSÉQUENCES ÉCONOMIQUES ET FINANCIÈRES

Depuis de nombreuses années, il est tenté d'apprécier, en termes économiques, les effets de la violence prise sous l'angle de la criminalité et de la délinquance. Des travaux sont apparus aux Etats-Unis dans les années soixante-dix<sup>1</sup>. Durant cette période, en France, le service d'études pénales et criminologiques du ministère de la justice a dirigé des recherches<sup>2</sup> et des études étaient réalisées dans le cadre des techniques de Rationalisation des choix budgétaires (RCB). Ces travaux furent notamment utilisés par le comité d'études sur la violence, la criminalité et la délinquance<sup>3</sup>.

Actuellement, le Centre de recherches sociologiques sur le droit et les institutions pénales (CESDIP)<sup>4</sup> se penche plus particulièrement sur les problèmes des dépenses de sécurité tant publiques que privées.

Au plan macro-économique, il est possible de réaliser une approche des coûts des mesures de prévention et de répression de la délinquance engagées par l'Etat et les collectivités locales et des dépenses privées de protection engagées par les particuliers et les entreprises. Toutefois, une approche plus fine, limitée aux aspects des violences ou agressions subies par les salariés dans l'exercice de leurs fonctions apparaît, en pratique, impossible à réaliser faute de pouvoir disposer de données chiffrées précises et homogènes. A partir des outils dont disposent désormais les directions des ressources humaines, un chiffrage peut être effectué au sein de l'entreprise. Toutefois, lorsqu'il est réalisé, les données restent confidentielles et ne font pas l'objet de publication comme d'ailleurs, d'une façon générale, toute information sur les violences et agressions (notamment pour une raison d'image de marque à préserver).

Or, il est bien évident que ces violences exercées à l'occasion du travail ont des conséquences économiques et financières tant pour le salarié, l'entreprise et la collectivité en général. Faute de pouvoir donner des estimations chiffrées, il convient d'en rappeler les grandes lignes.

Outre les conséquences physiques ou psychiques supportées directement par la victime, une des principales conséquences est la diminution des

<sup>1</sup> Notamment G.S. Becker, *Crime and Punishment : An Economic Approach*, Journal of Political Economy, mars-avril 1968.

<sup>2</sup> Philippe Robert et Thierry Godefory, *Le coût économique de la criminalité*, service d'études pénales et criminologiques du ministère de la Justice.

<sup>3</sup> Comité présidé par Alain Peyrefitte et installé en avril 1976. Le rapport fut remis au président de la République le 7 juillet 1977.

<sup>4</sup> Le CESDIP est un laboratoire de recherches rattaché au ministère de la Justice. Les travaux sont publiés dans la revue *Questions pénales*.

rémunérations. L'importance de cette diminution dépend d'abord du statut juridique reconnu à l'agression (indemnisation en qualité d'accident du travail ou de maladie). Elle peut aussi varier selon l'activité exercée et le niveau de la protection sociale dont bénéficie l'intéressé(e). Les délais d'instruction des dossiers sont en matière d'accidents du travail comme de maladies professionnelles particulièrement longs.

La reconnaissance de l'incapacité permanente partielle ou totale, la détermination du niveau de la rente comme la décision des juridictions compétentes appelées à se prononcer sur l'attribution de dommage et intérêts peuvent donc tarder à intervenir provoquant une gêne considérable et durable. Un récent décret<sup>1</sup> applicable à partir du 1<sup>er</sup> juillet 1999 vient d'apporter des sensibles améliorations aux droits de ces victimes.

Même dans le cas d'une reprise de travail et, à plus forte raison, en cas d'incapacité totale la victime peut se voir privée de tout espoir d'amélioration de sa situation professionnelle par le jeu de la promotion. Dans certains cas, la perte d'emploi devient effective. Le préjudice ne peut alors être compensé intégralement par l'attribution d'une rente viagère, d'allocations de chômage ou de dommages et intérêts dont l'ensemble n'est jamais à la hauteur de la réalité de la situation. Les troubles qui en résultent notamment au niveau familial ne sont pas pécuniairement quantifiables mais n'en sont pas moins avérés.

Confrontée à une agression, l'entreprise connaît, selon sa taille et son mode d'organisation, une perturbation dans son fonctionnement : diminution de la production voire de la productivité. Il peut aussi en découler une dégradation du climat social : mouvements sociaux liés à des manifestations de mécontentement, ou même plus simplement d'inquiétude quand il ne s'agit pas de réactions spontanées de cessations de travail. L'image même de l'entreprise et sa réputation peuvent être atteintes provoquant une baisse de l'activité par suite d'une diminution des commandes ou de la fréquentation des clients et usagers. Dans un fort climat concurrentiel, les entreprises redoutent ce type de conséquence ce qui expliquerait la discrétion qui entoure jusqu'à présent le phénomène des violences au travail.

Dans des situations exacerbées, l'existence ou le renouvellement de violences peut conduire à la disparition ou fermeture de l'entreprise ou de l'établissement avec les conséquences inhérentes en matière de suppressions d'emploi et de désertification. L'irruption de la violence dans le milieu de travail constitue donc une importante perturbation provoquant, de façon parfois durable, des conséquences économiques et financières entravant la vie et le développement de l'entreprise.

Aux conséquences supportées par les victimes et les entreprises, il faut ajouter les charges induites directement ou indirectement par la collectivité au sens large. Sans qu'il soit nécessaire de chercher à en établir une liste exhaustive, les interventions des services de secours d'urgence, des hôpitaux, de la police, de la justice... ont un coût. Les organismes sociaux sont aussi concernés au premier chef : caisses de sécurité sociale, mutuelles, ASSEDIC, ANPE, COTOREP... A

---

<sup>1</sup> Décret n° 99- 32 du 27 avril 1999, Journal officiel de la République française du 29 avril 1999, p. 6 385 ; circulaire de la direction de la sécurité sociale DSS/AT/PM n° 99-316 du 1<sup>er</sup> juin 1999.

des aspects strictement financiers peuvent être adjointes les conséquences économiques liées à une dégradation de l'espace social d'un territoire avec le développement de sentiment d'insécurité.

Il n'existe pas de données chiffrées permettant de mesurer tant au niveau national que par secteur d'activité, les conséquences économiques et financières des violences et agressions dans le milieu de travail. Elles sont néanmoins connues et parfaitement identifiables par analogie avec les accidents du travail au sens traditionnel du terme. Une surestimation du phénomène conduirait à une dramatisation inopérante de la situation mais une dissimulation ou une omission constituerait un obstacle à l'analyse et à la prise de décision pour y remédier. L'ampleur et la diversité du phénomène ne favorisent pas une synthèse nationale. Une analyse par secteur d'activité voire même par entreprise est, au plan méthodologique, une nécessité pour mieux cerner les conséquences économiques et financières.

## CHAPITRE II

### DES RÉPONSES POSSIBLES

La violence est un phénomène global qui touche tous les pays, pratiquement tous les secteurs et toutes les occupations : il n'y a pas de particularité française. Aucune situation n'est théoriquement protégée de la violence au travail : ainsi, en Amérique, l'homicide est la première cause de décès des femmes sur le lieu de travail et la deuxième cause pour les hommes (parce qu'ils sont d'abord victimes d'accidents au cours de leur travail).

Dans l'Union européenne (UE), des données fournies par la Commission montrent que 4 % - six millions - sont sujets à la violence physique, 8 % - 12 millions - à l'intimidation sur le lieu de travail<sup>1</sup>.

Il apparaît aussi que le profil de la violence change. Dans le passé, était surtout prise en considération la violence physique ; maintenant émerge l'importance de la violence psychologique.

Des recherches récentes au niveau européen montrent que c'est une combinaison de facteurs qui génèrent l'intensité de la violence. Ainsi, dans certains secteurs, des formes de violence concernent (en proportion) plus les femmes, en particulier les personnes jeunes. L'hôtellerie est, par exemple, un secteur à très hauts risques pour certaines violences psychologiques.

Cinq types de situation à risques ont été identifiés au cours de l'étude réalisée par le BIT<sup>2</sup>:

- le travail avec le public, car il y a toujours quelqu'un qui peut apporter la violence ;
- le travail solitaire, les conducteurs de taxi, les facteurs, les personnes qui travaillent dans les petites boutiques la nuit, dans les stations essence ;
- les personnes qui manipulent de l'argent (banque, convoyeurs) ;
- les hôpitaux. Les infirmières sont les plus exposées à la violence psychologique et même physique. Très souvent elles l'acceptent comme faisant partie de leur travail, mais maintenant elles commencent à réagir ;
- dans le secteur de l'éducation enfin.

Nous ne disposons pas de statistiques globales concernant les violences professionnelles. Il faut glaner des informations au niveau des différents secteurs professionnels, et on s'aperçoit alors que chacun d'entre eux présentent des spécificités rendant difficile la simple addition statistique. Il est nécessaire de mieux repérer dorénavant au niveau des services de justice, de police, de

<sup>1</sup> Audition de Vittorio di Martino, expert auprès du BIT, 4 novembre 1998.

<sup>2</sup> Duncan Chappell et Vittorio Di Martino, *Violence at Work*, BIT, Genève, 1998. Compte tenu de la parution prochaine d'une nouvelle édition mise à jour de l'étude du BIT, il n'est pas fait état des données de l'édition de 1998 dont la méthodologie a donné lieu à des interprétations divergentes.



gendarmerie, mais aussi de santé - service d'urgences, service de médecine légale, associations d'aides aux victimes - ce type d'agression.

Si elles restent rares, statistiquement, eu égard aux autres formes de violences (conjugales, familiales ou privées), elles n'en restent pas moins préoccupantes au niveau de leurs répercussions générales.

Elles sont à l'origine de mouvements sociaux, d'arrêts de travail qui interpellent forcément, au delà de la communauté professionnelle, l'opinion publique au niveau local ou régional, voire national.

De ce point de vue, les médias fonctionnent souvent en caisse de résonance d'événements dont la portée médiatique n'est pas toujours en relation directe avec leur réelle gravité. Ainsi, Michel Wieviorka<sup>1</sup> dans l'introduction de son ouvrage *Violence en France* peut-il exprimer : « *les médias contribuent à la production de la violence en en donnant des représentations simplifiées, distordues, en incitant les acteurs à la surenchère, en proposant aussi l'image générale, décontextualisée, d'une société saisie par une violence imprévisible mais toujours disposée à sévir, un jour à Paris - ou, plutôt, dans ses banlieues -, un autre jour dans l'agglomération lyonnaise, au autre encore dans telle ou telle ville de province. Mais ils peuvent aussi en minimiser, voire en, ignorer, certaines expressions et en distordre les représentations par défaut, ce qui n'est pas non plus sans effet. Les victimes de violences non traitées par la presse éprouvent un sentiment exacerbé d'abandon* ».

Ce sentiment d'abandon est relativement récent au cœur des entreprises. Naguère, régnaient surtout le silence et la culpabilité. Les salariés victimes ont mis du temps avant de se faire reconnaître comme tels choisissant plutôt le repli sur soi afin de ne pas être confrontés aux reproches d'incompétence<sup>2</sup>.

A ce temps du silence (faisant le lit de conduite d'auto-défense, d'autant plus dangereuse qu'elle restait inavouée), a succédé le temps de la protestation : la multiplication des actes, leur diversité, leur conséquence en terme de stress professionnel (autant et peut être plus qu'en terme de névrose traumatique au sens psychologique du terme) ont peu à peu abouti à une prise de conscience par l'ensemble des salariés (tous les secteurs d'activité confondu) du caractère inacceptable de ces situations.

Ainsi sont apparues des réponses collectives marquant la solidarité entre les salariés mais qui ont pu paraître, au fil du temps, disproportionnées par rapport aux faits réels sur lesquels ils voulaient attirer l'attention et affirmer leur réprobation.

Nous en sommes là : après le silence puis la nécessaire protestation est peut être venu le temps de la maturité, c'est à dire celui d'une réponse déterminée mais tranquille, graduée, efficace, face aux violences que rencontrent les salariés, les entreprises et les services.

Une telle évolution suppose la prise en compte par l'entreprise de ces faits de violence qui constituent un véritable risque professionnel. Il importe donc, que les différentes instances statutaires soient mobilisées pour mieux répondre :

---

<sup>1</sup> Michel Wieviorka, *Violence en France*, éditions du Seuil, février 1999.

<sup>2</sup> Renvoi au chapitre I.

au premier rang de ces instances, le Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) dont c'est la fonction naturelle puisque on l'a vu, les violences entraînent des lésions physiques, et des blessures psychologiques qui peuvent altérer gravement la santé des salariés.

Il est ainsi particulièrement utile que chaque entreprise puisse se doter d'un véritable projet comportant les réponses possibles, à différents niveaux : formation des personnels, organisation du travail, accueil des usagers, prise en charge des victimes, sécurisation des lieux. Pour l'élaboration de ce projet et sa mise en œuvre, le médecin du travail et les instances sociales de l'établissement doivent trouver, bien sûr, toute leur place.

Ce projet doit être connu de l'ensemble des salariés (à l'exclusion de certaines mesures dont l'efficacité suppose la confidentialité), il peut être aussi l'occasion d'une communication extérieure : l'entreprise pourra montrer par là sa volonté de ne pas subir, mais au contraire de réagir avec mesure et détermination au développement des violences.

Au cœur du projet se situe le salarié lui-même : pour éviter l'engrenage de la violence, d'abord verbale, parfois physique, celui-ci doit se sentir disponible, attentif aux usagers ou aux clients, centré sur son métier, ayant une vision claire de ses missions.

Il faut aussi qu'il puisse avoir accès à une formation spécifique de prévention et de gestion des situations conflictuelles ce qui renforcera sa confiance.

En outre, chaque salarié doit s'inscrire dans une démarche collective : c'est la communauté de travail toute entière qui doit être mobilisée dans un esprit solidaire. Ainsi se développe la conscience que ces problèmes de violences sont véritablement pris en charge et que des réponses adaptées peuvent être mises en œuvre.

Parmi les réponses possibles, le facteur humain reste déterminant puisque nous l'avons vu, la violence concerne toujours les hommes, comme victime d'abord, mais aussi comme auteur.

La présence humaine sur les lieux de travail et au-delà dans les lieux de vie sociale est donc un facteur essentiel ; elle est d'abord rassurante, mais elle est aussi l'expression de la volonté des différents services de se réappropriier la totalité de l'espace public.

Dans cette démarche, l'entreprise ou les services ne sont pas des structures isolées : elles sont un des acteurs qui interagissent avec leur environnement.

Il serait donc illusoire de considérer qu'à elle seule, l'entreprise pourra apporter l'ensemble des réponses, mais pour autant il est primordial qu'elle se sente partie prenante des différentes actions menées au niveau local (quartiers, villes) ou national.

Il importe ainsi que les entreprises et services puissent être pleinement associés aux Contrats locaux de sécurité (CLS)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Circulaire du 28 octobre 1997 relative à la mise en œuvre des contrats locaux de sécurité, Journal officiel de la République française du 30 octobre 1997, p. 15 757.

Cela est d'autant plus nécessaire que le développement des situations violentes n'est pas étranger à la réalité économique et sociale, à la vie des uns et des autres.

On a pu ainsi observer le déplacement de certains types de violences : par exemple, la sécurisation des banques a pu entraîner le développement des vols dans des lieux moins protégés et plus vulnérables : commerce de proximité, artisans, taxis...

Du fait de leur isolement, ces professionnels sont souvent plus démunis pour prévenir et surtout pour assumer les conséquences de ces violences. Il importe de ce point de vue, que les Chambres de commerce<sup>1</sup> ou de métiers continuent à aider leurs ressortissants lorsqu'ils y sont confrontés.

La violence qui se développe traduit aussi la montée de la tension sociale et relationnelle qui marque aujourd'hui notre vie et les rapports humains : l'inquiétude pour l'avenir, le chômage, la précarité pour les uns, le stress professionnel pour les autres rendent beaucoup de nos concitoyens plus tendus, plus irascibles, moins tolérants à certaines situations.

Au-delà de réactions qui touchent grand nombre d'entre-nous, se développent aussi des phénomènes de bandes constituées de jeunes qui ne croyant plus à un avenir professionnel n'ont plus pour s'insérer socialement que le modèle consumériste ; mais ils sont des consommateurs sans moyens de consommer !<sup>2</sup>

Cela amène à la constitution d'une véritable société en marge avec ses propres règles, sa propre économie basée sur la prédation, les trafics et amenant des comportements délictueux.

Ainsi pour faire face aux situations de violence, l'entreprise ne peut ignorer la réalité qui l'entoure, les contraintes humaines et sociales liées à son environnement, mais il faut aussi, qu'elle montre sa capacité à faire face et sa volonté avec l'ensemble de la communauté de travail de garder sereinement mais fermement le dernier mot : des entreprises s'y emploient déjà, nous retiendrons de leurs expériences certaines réponses possibles.

## **I - L'ENTREPRISE S'ORGANISE POUR ÉVITER L'APPARITION DE SITUATIONS CONFLICTUELLES**

Une partie très notable des violences auxquelles sont confrontés les entreprises et les établissements ne sont pas préméditées ou même délibérées. Nombre d'agressions font suite à une montée de la tension entre des représentants de l'entreprise ou du service d'une part, des clients ou des usagers d'autre part.

Des entreprises et des administrations apportent aujourd'hui un soin particulier à préparer leur salariés à prévenir et à « gérer » les situations conflictuelles auxquelles ils peuvent être quotidiennement exposés. A titre

---

<sup>1</sup> Entretien avec Jean-François Bernardin, président de la Chambre de commerce et d'industrie de Versailles, Val-d'Oise-Yvelines.

<sup>2</sup> Voir audition d'Alain Bauer, conseil en sécurité, le 7 avril 1999.

d'exemple, il faut signaler que la formation initiale des assistants de PME-PMI comporte désormais un volet relatif à la prévention des situations conflictuelles. Cependant, dans l'apparition de ces tensions entre la clientèle, le public et les salariés représentant le service, les règles et les pratiques collectives de l'entreprise, jouent souvent, au-delà des comportements individuels, un rôle essentiel.

#### A - UNE PRÉPARATION À LA PRÉVENTION ET À LA GESTION DES CONFLITS POUR LES AGENTS EXPOSÉS

A la SNCF, des modules « d'aide à la conflictualité » sont intégrés à la formation de base des contrôleurs. L'entreprise s'est aussi efforcée de communiquer systématiquement, en interne, sur les risques d'agression de manière à sensibiliser à cette question l'ensemble des salariés et l'encadrement. Cette formation à la gestion des conflits est assurée par des psychologues de la SNCF, en collaboration avec le médecin du travail du secteur concerné.

A la RATP, la formation initiale des agents de contrôle et des machinistes comprend également des sessions caractérisées par une pédagogie active (jeux de rôle, analyse de situation) élaborée à partir de l'expérience des stagiaires. Elles visent à donner aux futurs agents de contrôle des outils pour décrypter et analyser les situations de communication et de conflit. Deux types de formation sont, en outre mis en œuvre à l'intention des agents de sécurité : la première porte sur les risques et la maîtrise des situations conflictuelles ; la seconde propose une sensibilisation à la gestion du stress (apprentissage de savoir-faire : ressourcement, dynamisation, vigilance). La formation des agents de médiation de type « Grands frères » comporte également un module de communication et de gestion du stress et des conflits.

La plupart des réseaux de transports urbains ont mis en place ce type de préparation à l'intention des conducteurs de bus et de tramway. Dans la fonction publique de l'Etat, nombre de ministères qui ont des personnels exposés ont emprunté la même voie ; ces dispositifs sont tous gérés de façon très décentralisée.

Une bonne préparation pour affronter des situations difficiles a pour but d'aider les agents à « tenir ». Les agents commerciaux (contrôleurs notamment) les agents de médiation, au contact des clients, sont exposés à de multiples petits incidents généralement non signalés dont l'accumulation peut les conduire à « craquer » nerveusement. Le sentiment d'être en présence d'un ensemble d'individus plus ou moins hostiles qui ne soutiendront généralement pas celui qui représente l'entreprise et sa règle (lorsqu'un incident surviendra avec un voyageur) est difficile à surmonter pour les contrôleurs. Ces agents doivent être psychologiquement bien armés pour s'adapter à cet environnement.

D'un point de vue plus technique, ce type de formation tend à fournir à l'agent les moyens d'établir un diagnostic de « rapport de force » qui lui permettra de savoir s'il est en mesure d'accomplir, sans prendre de risque excessif, le travail qui lui est demandé. Cette démarche peut donc, par certains aspects, paraître insatisfaisante. La négociation de la règle, le repli face aux situations extrêmes se justifient par l'évaluation des risques encourus mais

viennent aussi brouiller le message de l'entreprise à la fois vis-à-vis du public et des salariés.

Cette approche par la formation peut encore avoir un autre effet pervers : mal comprise, elle aboutira à renforcer la culpabilité des agents formés qui n'auront pu éviter le conflit et l'agression. Elle ne saurait donc être exclusive et il ne faut pas perdre de vue que les déterminants qui conduisent à l'agression sont difficilement maîtrisables par le seul individu.

Cependant, ces actions préventives de formation pèchent surtout, pour certaines professions, par leur rareté. Si elles sont depuis peu intégrées à la formation initiale des agents nouvellement recrutés, le problème de l'accès à ces formations pour l'ensemble des agents en fonction se pose dans la majorité des services ou entreprises. Ainsi, si la formation des agents des bus et des métros se heurtait encore, il y a peu, à la saturation des centres de formation de la RATP<sup>1</sup>, elle est aujourd'hui généralisée. Pour leur part, les agents de l'ANPE d'Ile de France ont demandé à être formés à la « gestion » des situations conflictuelles afin d'acquérir un meilleur contrôle émotionnel. Deux intervenants, un institut privé et un Groupement d'établissements pour la formation continue (GRETA) parviennent à former une soixantaine de personnes par an.

Ces actions de formation, lorsqu'elles sont effectivement souhaitées par les agents peuvent aider à l'émergence d'une prise en charge plus collective de ces problèmes de violence. Ainsi, l'investissement dans la formation réalisée par la banque Bruxelles-Lambert de Belgique a permis de rompre avec une attitude générale fataliste et passive face à la montée des violences. Le fait d'envisager clairement ce type de risque semble aussi avoir eu des effets bénéfiques sur les personnes postérieurement à l'agression. Une nette diminution des personnes choquées psychologiquement a été constatée<sup>2</sup>. Il est vraisemblable, qu'en la circonstance, l'effet de surprise qui joue un rôle important dans l'apparition du traumatisme a été réduit.

A contrario, certains témoignages tendent à montrer que pour les enseignants de l'éducation nationale, l'effet de surprise face à l'agression joue à plein même lorsque des signes d'une dégradation générale du climat de l'établissement ou de la classe sont objectivement perceptibles. Dans ce cas, l'institution ne prépare aucunement ces agents à affronter les risques encourus.

Enfin, certaines professions constituées d'un grand nombre de petites, voire de très petites entreprises, et caractérisées par leur dispersion se prêtent difficilement à l'organisation de véritables sessions de formation. Elles peuvent toutefois être sensibilisées par différents moyens d'information. Ainsi, pour favoriser la prévention et dissuader les agresseurs, les chambres de commerce et d'industrie d'Ile de France ont édité, en 1996, un guide pratique intitulé « commerce et sécurité » qui a été diffusé largement auprès des commerçants de la région. Ce guide contient des informations précises sur les systèmes et les mesures de prévention disponibles ou souhaitables, sur l'action judiciaire (pénale

<sup>1</sup> *La prévention professionnelle*. Etude réalisée par le département ressources humaines de la RATP, juillet à septembre 1995 in Jean-Pierre Vouche, *op.cit.*, 1999.

<sup>2</sup> Information donnée par Pol Marchoul, responsable de sécurité de la banque Bruxelles Lambert à la mission RATP sur l'aide aux victimes, février 1999.

et civile) et également des conseils quant à l'attitude à adopter en cas de vol ou d'agression.

Au total, la mise en place de ces actions de prévention permet surtout de mettre fin au déni institutionnel et collectif des conséquences humaines de la violence dans l'environnement de travail.

#### B - LA RÉFLEXION SUR LES RÈGLES ET LES PROCÉDURES DE L'ENTREPRISE

Cet aspect est tout aussi essentiel que l'action sur les comportements individuels. Les deux démarches devraient d'ailleurs se rejoindre. Les conflits de logiques entre la règle prescrite par l'entreprise et la réalité du terrain qui peut rendre telle procédure inapplicable, voire la demande ou l'attente de l'utilisateur ou du client qui n'est pas toujours déraisonnable, ont été évoqués dans les pages qui précèdent à propos des transports urbains où une partie non négligeable des conflits subis par des machinistes ou des contrôleurs naissent dans ces circonstances.

Des services publics s'efforcent aujourd'hui d'identifier les aspects de leur réglementation interne potentiellement et inutilement générateurs de conflits. Il semble cependant que cette réflexion soit relativement récente et qu'elle ne soit pas encore pleinement traduite dans les faits.

La lettre du règlement opposable à l'utilisateur par le salarié, n'est cependant pas seule en cause. Il faut aussi compter avec l'ensemble des pratiques habituelles des représentants du service. Lorsque les risques associés à un type de situation sont mal appréciés ou même ignorés, que la sensibilisation du collectif de travail à ces risques est notoirement insuffisante, les événements peuvent rencontrer une issue dramatique.

Ce peut être le cas d'un membre d'une équipe éducative (enseignants, chef d'établissement, conseiller d'éducation) recevant un parent d'élève ou un élève potentiellement agressif, sans avoir sollicité, ou sans avoir pu obtenir, la vigilance de ses collègues. Ce qui aurait pu rester au stade de l'intention ou de la tentative devient ainsi une agression aux conséquences graves.

Dans un service public ou commercial, le fait de proposer à un usager ou à un client irascible, toujours le même interlocuteur expose ce salarié à un risque non négligeable d'agression. Dans certaines agences bancaires, les employés ont reçu, dans ce type de situation, des consignes de prudence. Cette prudence est loin d'être pratiquée dans toutes les activités exposées. Dans le milieu du travail social, certaines des agressions graves qui se sont produites récemment étaient, d'après certaines sources, prévisibles : les précédents entretiens de l'agresseur et de la victime s'étaient mal passés ; des signes de forte tension existaient. Le risque était identifiable<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Entretien du rapporteur avec Eric Mackwitz, travailleur social, membre du Conseil supérieur du travail social au titre de l'organisation Force-Ouvrière, le 14 avril 1999.

## II - L'ENTREPRISE S'ORGANISE POUR SÉCURISER SON ENVIRONNEMENT

### A - DISSUASION, RÉPRESSION ET PROTECTION MATÉRIELLE

Il ne s'agit en aucun cas de condamner ces démarches qui sont, jusqu'à un certain point, nécessaires mais sans doute, à elles seules, insuffisantes. Seules, les « stratégies » de déprise et de fuite doivent être absolument évitées par les services publics car elles constituent un renoncement dont on peut attendre une aggravation du mal.

Face à une violence de nature ouvertement criminelle et prédatrice (vol avec violence, vol à main armée), la mise en place ou le renforcement de dispositifs de sécurité basés sur la technique et sur la surveillance humaine, s'est révélé dans certains cas, très efficace. L'évolution des agressions dans les banques et dans la grande distribution en témoigne.

Les banques ont accompli dans les années quatre-vingt et quatre-vingt dix un effort considérable d'investissement qui a permis d'acquérir, d'entretenir et de renouveler des matériels, de développer la recherche et l'innovation technologique, de former le personnel, d'imaginer et de mettre en œuvre de nouvelles procédures de sécurité. Ce dispositif d'ensemble s'est révélé assez dissuasif et a permis de résister efficacement à la criminalité puisque les agressions violentes sont, dans l'ensemble des établissements bancaires, comme nous l'avons vu, plutôt orientées à la baisse.

Dans les grands centres commerciaux, la mise en place de moyens de surveillance sophistiqués s'est accompagnée d'un renforcement des effectifs des services de sécurité, généralement confiés à des sociétés spécialisées. Les effectifs des agents de gardiennage et de sécurité avaient augmenté de 22 % entre 1983 et 1998<sup>1</sup>. Ils sont actuellement 216 400 ; bien sûr d'autres secteurs d'activité que les centres commerciaux font appel à leur service.

Cette politique a pu être accompagnée localement d'un resserrement des relations avec les forces de police à travers des « contrats locaux de sécurité ». Cette capacité à se doter de moyens techniques et humains a permis, pour l'essentiel, de régler cette question de la sécurité, ce qui, nous l'avons vu n'est pas le cas du petit commerce.

En revanche, des services publics, notamment des entreprises de transport qui ont utilisé des moyens similaires ont, face à des agressions dans l'ensemble beaucoup plus diffuses, sans motifs toujours clairs ou homogènes, obtenus des succès beaucoup moins nets et en tout cas beaucoup plus limités.

A la RATP, l'augmentation des effectifs chargés de la sécurité et la réorganisation de cette fonction correspondent à la volonté d'enrayer la hausse sur longue période des actes violents.

Les agents de sécurité relèvent du département « sécurité » créé en 1991 et dont la mission est de maintenir la sécurité des voyageurs et des personnels sur l'ensemble du réseau. C'est ainsi que des systèmes d'escorte nocturne des bus

---

<sup>1</sup> *Quinze ans de métiers, l'évolution des emplois de 1983 à 1998*, Premières informations 95.05, n° 18-1, Dares.

dans les quartiers difficiles ont été organisés. Les critères de recrutement de ces agents portent sur des aspects physiques (apparence et qualités sportives) et psychologiques (maîtrise de soi dans des situations de crise). Une heure d'entraînement sportif est comprise dans leur temps de travail quotidien. Les effectifs du département de sécurité ont été portés de 300 à 850 agents depuis sa création (300 agents s'occupaient peu ou prou de ces problèmes avant la création du département). 700 embauches ont eu lieu entre 1994 et 1996. Il s'agit aujourd'hui d'une structure fortement spécialisée. Une partie significative des efforts de productivité réalisés par l'entreprise ces dernières années ont été absorbés par cette très forte augmentation des effectifs de sécurité<sup>1</sup>.

Les interventions de ce service sont jugées efficaces. Elles consistent à dissuader, empêcher et, si nécessaire, à s'opposer physiquement à des actes violents. La concertation avec les forces de l'ordre a également été développée. Elle est, pour ainsi dire naturelle avec la police spécialisée du métro (le service de protection et de surveillance des réseaux ferrés parisiens) qui regroupe environ 400 policiers avec, à leur tête, une commissaire. En ce qui concerne les bus, des contacts assez étroits ont été noués dans les quartiers difficiles avec les commissariats de police.

La RATP a également récemment pris des initiatives d'amélioration de la sécurité. Elle a mis en place un dispositif de localisation rapide des véhicules par satellite (système AIGLE) pour faciliter l'intervention des forces de sécurité ; à la fin de l'an 2000, ses 4 000 bus seront équipés. En outre, des cabines anti-agression sont déjà installées sur 2 750 bus. En ce qui concerne les gares et les stations, des systèmes automatiques d'ouverture et de fermeture des grilles sont mis en place afin d'éviter les agressions sur l'agent en poste de nuit. Certains réseaux de province sont également à la recherche de solutions techniques. Ainsi, la Régie des transports de Marseille a-t-elle aussi équipé ses bus de vitres à commande électrique qui isolent le chauffeur, mis en place des systèmes de vidéo-surveillance et mis à l'étude un système de localisation de ses bus par satellite<sup>2</sup>.

A la SNCF, la fonction de sécurité a également fait l'objet d'une réorganisation assez récente. Une mission centrale de sûreté a été créée en 1989 à la suite d'un mouvement social, sur le secteur Paris-Nord, déclenché par des agressions contre des cheminots. Son objet est le recueil, l'analyse des données sur la sécurité des personnels et des voyageurs et la recherche de solutions, de toute nature, pour lutter contre les agressions et les dégradations de matériels.

Le service de sécurité proprement dit comprend aujourd'hui environ 1 500 agents dont la moitié sont affectés en Ile de France. Cette police du rail dotée de pouvoirs importants est pratiquement aussi ancienne que le réseau ferré lui-même puisque sa création remonte à la « Monarchie de Juillet ». Il y a seulement une vingtaine d'années, elle ne comptait encore que 350 agents. Traditionnellement, sa mission consiste à faire des constatations et à mener des enquêtes mais avec la

---

<sup>1</sup> Entretien avec Claude Masson responsable emploi et formation auprès du directeur des ressources humaines de la RATP et Monique Houvre du pôle ressources humaines, ingénierie sociale du département « bus », le 30 juin 1998.

<sup>2</sup> Anne Bariet et Gina de Rosa, *Violence au travail : les entreprises ripostent*. Entreprise et Carrières n° 456, novembre 1998, p. 14.



montée de l'insécurité urbaine, elle a été réorientée sur la sécurité des personnes. La présence permanente sur le réseau tend désormais à l'emporter sur les interventions ponctuelles. Ces dernières consistent principalement en interpellations, menottage et remise à la police nationale. Jusqu'à présent, cette police des chemins de fer intervenait en civil. Actuellement, les agents commencent à être mis en tenue, ce qui correspond à un changement de philosophie : l'entreprise choisit de s'afficher mais également de s'exposer.

Quel que soit le bien fondé de ces mesures qui ont été chronologiquement les premières, elles se sont dans les transports publics, en particulier, révélées, à elles seules, insuffisantes pour combattre l'insécurité avec toute l'efficacité désirée. Elles ont tout au plus permis d'obtenir un répit ou un ralentissement de la progression des atteintes aux personnes et aux biens. En dépit d'une multiplication par trois ou par quatre de leur nombre et d'une amélioration de leur préparation, les agents de sécurité à la SNCF et à la RATP ne peuvent régler l'intégralité du problème.

La « sécurisation matérielle » qui fait appel à des techniques de plus en plus sophistiquées n'est pas adaptée à toutes les situations. L'enfermement des personnels représentant l'entreprise ou le service public derrière des dispositifs de sécurité peut provoquer l'incompréhension d'une clientèle en attente d'une assistance humaine et n'aboutir qu'à déplacer l'ensemble du problème d'insécurité sur l'utilisateur, ce qui à terme signifie la fin de l'entreprise ou du service public.

Il est vrai, en revanche, que vis-à-vis de certains risques, la technologie peut effectivement constituer la meilleure réponse. Ainsi, le système des « portes palières » qui équipe les lignes de métro les plus récentes empêche-t-il toute chute de passager sur la voie.

Vis-à-vis des dispositifs matériels anti-agression certains services publics comme l'ANPE ou la Poste se trouvent placés dans une situation un peu paradoxale. Pour ces services, la prévention des litiges, des petites agressions, des incivilités répétitives à l'encontre des agents est passé par un nouvel aménagement des locaux et une réorganisation de l'accueil facilitant les relations avec l'utilisateur. Les vitres de protection ont été enlevées ce qui a contribué grandement à faire tomber certaines barrières psychologiques en atténuant les tensions associées aux files d'attente<sup>1</sup>. Ces nouvelles dispositions matérielles se sont appuyées sur une simplification des procédures, sur la dimension humaine du service rendu et sur une plus grande attention apportée à la clientèle.

Cette nouvelle approche du service public suppose la concertation et la participation de l'ensemble des salariés, car sans préparation à cette nouvelle organisation de l'accueil, ils pourraient se sentir plus vulnérables.

---

<sup>1</sup> Entretien du rapporteur avec Yves Thibaut, responsable de la cellule « santé au travail » de l'ANPE Ile de France, et Martine Feltrin de l'Institut français de l'anxiété et du stress (IFAS), 18 novembre 1998.

## B - DES MESURES POUR FAVORISER L'INTÉGRATION DE L'ENTREPRISE OU DU SERVICE PUBLIC À SON ENVIRONNEMENT

Les directions des grandes entreprises de transports publics ont aujourd'hui pris conscience que la modernisation et l'automatisation entamées dans les années soixante se sont, dans une certaine mesure, traduites par une déprise humaine du réseau et des installations. Il faut néanmoins se garder de toute vision simplificatrice en cette matière. En effet, l'environnement social a changé et il est très improbable que les poinçonneurs d'hier puissent faire face aux problèmes d'insécurité qui se posent aujourd'hui à la RATP. Si, à la SNCF, le nombre de cheminots a diminué d'environ 190 000 personnes depuis 1970, il ne faut pas perdre de vue que tous les postes de travail supprimés n'étaient pas en relation avec le public ; le passage à la signalisation automatique, la modernisation des techniques d'entretien des voies sont à l'origine de nombre de ces suppressions.

Il reste toutefois que les gares où la SNCF logeait autrefois des agents ne sont plus habitées et qu'à certaines heures de la journée, les agents de l'entreprise (RATP ou SNCF) sont insuffisamment présents ou plutôt insuffisamment visibles sur les quais. Il y a là pour ces entreprises un véritable enjeu commercial<sup>1</sup>.

Le mot d'ordre dans ces deux grandes entreprises publiques est aujourd'hui celui de la « réhumanisation » sous des formes nouvelles : agents d'ambiance ou de médiation, reconquête de l'espace de certaines grandes gares grâce à des initiatives originales etc. Ces initiatives débordent le cadre de l'entreprise pour toucher l'environnement immédiat : animations sportives dans les quartiers ; présentations de l'entreprise dans les établissements scolaires...

### 1. « Réhumaniser » le domaine de l'entreprise

#### 1.1. *Les agents d'ambiance ou de médiation*

La quasi-totalité des entreprises de transport ont recours à des agents de médiation. Leur efficacité en matière de diminution des incivilités et de « sécurisation » des conducteurs et des voyageurs est largement reconnue. Certaines de ces expériences trouvent toutefois leur limite dans un défaut de légitimité auprès du personnel de l'entreprise et du public. Ce défaut de légitimité semble lié à la situation d'infériorité dans lequel sont placés des agents de médiation : contrats précaires, formation insuffisante, doutes sur la pérennité de l'initiative...

L'opération « grands frères », mise en place à la RATP en 1994, a été conçue comme une solution de sécurisation des machinistes et des voyageurs. Elle a été renforcée en 1997 - cinquante jeunes furent alors affectés aux lignes de bus - avant d'être abandonnée au profit de dispositifs comparables basés sur les « emplois-jeunes ». Le recrutement de ces agents d'accompagnement était destiné à réguler, par le dialogue, la fraude, les chahuts et les incivilités des jeunes qui « insécurisent » machinistes et voyageurs. Ce recrutement a été

<sup>1</sup> Entretien du rapporteur avec Gilles de Chantérac, directeur de la mission centrale de sûreté à la SNCF et François Jeannot, chef de la division de la prévention des risques professionnels, à la direction des ressources humaines, le 7 septembre 1998.

effectué sur la base d'une proximité urbaine et culturelle entre les agents de médiation et les jeunes qu'ils vont rencontrer. Ils sont âgés de 20 à 30 ans, impliqués dans la vie associative ou l'animation des cités, demandeurs d'emplois. Ils sont embauchés en CDD et payés au SMIC.

Face à des réticences initiales de la part des machinistes, les « grands frères » ont du conquérir leur légitimité et démontrer l'utilité de leurs actions. Toutefois, la situation marginale, en terme de statut et de représentation des missions de ces agents au sein de l'entreprise n'est pas sans conséquence sur leur engagement professionnel<sup>1</sup>.

Les « emplois-jeunes » qui ont aujourd'hui remplacé les « grands frères » sur le réseau bus et métro de la RATP restent apparemment confrontés aux mêmes difficultés. Ces jeunes ne sont pas salariés de la RATP mais employés par l'intermédiaire d'associations qui les mettent à la disposition de différentes entreprises ou institutions. Certains d'entre eux, consultés dans le cadre d'une récente <sup>2</sup>enquête, disent ressentir un certain manque de considération dans leur travail et de ses conséquences de la part des machinistes et de l'encadrement de la Régie.

D'une manière générale, il semble que moins l'intégration des agents d'ambiance à l'entreprise de transport est forte plus grandes sont les difficultés qu'ils rencontrent à faire reconnaître leur mission. C'est, en tout cas, ce que semble confirmer l'expérience des « transports de l'agglomération mulhousienne » : une première expérience d'agents d'accompagnement réalisée directement par l'entreprise avait donné satisfaction alors que la gestion d'une deuxième génération d'équipes par des structures associatives, sans droit de regard de l'entreprise, a soulevé des difficultés notamment d'ordre relationnel avec les conducteurs de l'entreprise.

A contrario, l'expérience d'insertion professionnelle de jeunes initiée par le réseau de transport de Strasbourg est positivement ressentie. Elle est menée dans le cadre d'une structure dénommée PULSAR, accolée au réseau de transport. Tous les emplois proposés ne sont pas des postes d'accompagnateurs de bus. Certains assurent un service clientèle : mises à disposition de vélo, kiosques à journaux, café etc., d'autres participent à la gestion des transports scolaires. Quinze de ces jeunes sont finalement recrutés chaque année par l'entreprise dans des emplois de conducteurs et de contrôleurs.

### 1.2. L'aménagement des locaux et des lieux d'accueil du public

L'amélioration de la sécurité dans les gares constitue une priorité d'action de la SNCF. Des initiatives participant de l'aménagement et de l'urbanisme ont d'abord vu le jour localement. La démarche a consisté à faire de la gare un lieu de vie en y rassemblant des services publics et des commerces. Un projet

<sup>1</sup> Note de la mission prospective RATP « *Insécurité urbaine et violence* », sous la direction de Michel Wieviorka, juin 1998, cité par Jean-Pierre Vouche, *Etude et analyse sur les propositions d'aide aux agents victimes d'agressions physiques et psychologiques au sein de la RATP*, février 1999, p. 44.

<sup>2</sup> Enquête sur la perception des agents concernant la prise en charge du personnel victime d'agression réalisée du 28 octobre 1998 au 15 janvier 1999 in Jean-Pierre Vouche, *op. cit.*, février 1999, pp. 238-239.

remarquable a été réalisé en 1996 à la gare de l'Est, à Paris. Les sans logis qui occupaient la gare de façon quasi permanente ont été associés à la réhabilitation de la gare par le biais de contrats passés entre la SNCF et des sociétés privées qui avaient pour objet la réinsertion de ces personnes par le travail sur le site même. La cohabitation entre commerçants et sans domicile fixe s'en est trouvée considérablement facilitée. Des expositions régionales organisées à la même époque à l'intérieur de la gare ont aussi contribué à une transformation positive du climat général.

Désormais, la SNCF développe systématiquement des systèmes de « veille sociale » dans les gares, en partenariat avec les collectivités territoriales, l'Etat et les associations spécialisées. Elle s'inscrit également dans les nouveaux dispositifs qui interviennent dans ce domaine, comme le SAMU social ou le développement des lieux d'accueil ou de séjour. Cette action sociale se développe d'ailleurs au delà du strict périmètre de l'entreprise.

L'amélioration des conditions d'accueil du client ou de l'utilisateur à La Poste ou à l'ANPE, évoquée précédemment, participe aussi de cette volonté d'humaniser ou de « réhumaniser » les services et les espaces publics.

## **2. Agir sur l'environnement immédiat**

La SNCF est directement impliquée dans l'aide à l'insertion sociale et professionnelle de personnes en difficulté. Les capacités de formation et d'accompagnement de l'entreprise sont en effet mobilisées dans des dispositifs portés par les pouvoirs publics. Elle participe au plan d'urgence pour l'hébergement des personnes démunies piloté par le ministère du Logement. La SNCF s'implique également dans la politique de la ville par la créations d'« emplois de ville » dans des territoires urbains en crise, le réaménagement des gares dans ces quartiers et la mise en place de tarifications particulières.

En matière de tarification, certaines sociétés de transport urbain tels les « transports de l'agglomération mulhousienne » (TRAM) proposent des formules plus favorables à un public jeune, inactif ou chômeur et qui, habituellement, ne bénéficie pas de réductions ou de prises en charge consenties aux étudiants ou aux chômeurs. Il s'agit ainsi d'apaiser le ressentiment que certains pourraient éprouver face à une tarification jugée inéquitable, d'améliorer l'image de l'entreprise parmi les jeunes, de limiter les occasions de friction avec les contrôleurs ou les machinistes.

La plupart des entreprises de transport urbain sont impliquées dans des actions à caractère sportif, culturel et social en direction de leur proche environnement. Les actions de sensibilisation du public scolaire sont très fréquentes. Elles visent à prévenir les incivilités comme les chahuts systématiques et à mieux faire connaître l'entreprise. Ces initiatives en milieu scolaire supposent parfois une très forte implication de l'entreprise de transport. Ainsi, celle de Bordeaux a-t-elle organisé un dispositif de soutien scolaire pour des jeunes en difficulté des quartiers. Quant aux rencontres et manifestations sportives, elles ont pour but de favoriser le rapprochement entre les jeunes et le personnel des entreprises. Les conducteurs de bus du centre « Flandres » de la RATP ont suscité, en 1998, l'organisation de matches de football entre les agents et les jeunes des quartiers.

Ces initiatives s'inscrivent souvent dans des politiques actives de partenariat avec les structures communales, associatives, l'Education nationale etc. Un document du ministère des transports, élaboré à la fin de l'année 1997 en concertation avec les transporteurs insiste sur la nécessité de développer ces partenariats et d'inscrire des initiatives telles que les manifestations sportives et culturelles réunissant des jeunes et du personnel des entreprises et des services publics, dans le cadre des conseils départementaux de prévention de la délinquance placés sous l'égide des préfets et des procureurs de la République. La volonté des pouvoirs publics d'assurer une prise en compte systématique des transports urbains dans les contrats locaux de sécurité est, par ailleurs, réaffirmée. Une circulaire du 28 octobre 1997 a prévu que ces contrats devraient permettre la création de postes d'agents locaux de médiation sociale financés à 80 % par l'Etat et qui seraient affectés dans les transports sur la base d'un diagnostic de sécurité<sup>1</sup>.

\*  
\*       \*

Ces mesures d'humanisation du domaine de l'entreprise ou de consolidation des relations de l'entreprise avec son environnement immédiat ne peuvent faire sentir leurs effets sur les statistiques des violences qu'à long terme. De surcroît, l'entreprise, qu'il s'agisse d'un réseau de transport urbain ou d'une grande surface commerciale, n'est évidemment pas seule à détenir la clef du problème et son action doit s'inscrire dans un projet local regroupant les collectivités, les administrations de l'Etat concernées, d'autres entreprises.

C'est bien parce que ces mesures n'offrent que rarement des solutions immédiates que l'accompagnement des victimes, dans toutes ses dimensions, constitue aujourd'hui un enjeu fondamental. Ce type d'intervention, par définition postérieur à l'agression, participe pourtant doublement de la prévention : d'une part, il vise à prévenir les conséquences psychologiques et socioprofessionnelles les plus dramatiques chez la victime ; d'autre part, il affirme la position de l'entreprise au côté des victimes et contribue ainsi à souder une collectivité face à ses agresseurs.

---

<sup>1</sup> 12 mesures pour la prévention et la sécurité dans les transports de voyageurs, ministère de l'équipement, des transports et du logement, Paris, le 9 décembre 1997.

### III - L'ENTREPRISE S'ORGANISE POUR AIDER LES VICTIMES

#### A - DES DISPOSITIFS SPÉCIFIQUES DE SUIVI PSYCHOLOGIQUE ET D'ASSISTANCE JUDICIAIRE

##### 1. Le suivi psychologique<sup>1</sup>

En principe, la victime sera correctement prise en charge sur le plan physique, c'est le soutien psychologique qui fera souvent défaut, soit parce que le traumatisme ne sera pas repéré, soit parce que la victime, plutôt honteuse de ce qui lui arrive, hésitera à s'en plaindre.

C'est pourquoi la mise en place d'un dispositif spécifique de suivi psychologique trouve tout son intérêt. Elle pourra s'articuler autour des trois temps de la prise en charge (cf. Chapitre II - 1<sup>ère</sup> partie) et prendre la forme, soit de soutien individuel lorsqu'une seule personne a été atteinte, soit de soutien collectif lorsqu'un groupe de salariés a été concerné par l'action violente. Cette prise en charge collective pourra d'ailleurs être complétée par des entretiens individuels.

##### 1.1. Les soins immédiats

Lorsque c'est possible, il est toujours intéressant de pouvoir intervenir dans les minutes ou les heures qui suivent le traumatisme. Dans le civil en France, depuis la mise en place en 1995 de « cellules d'urgence médico-psychologique », ces interventions immédiates commencent à s'organiser. Avec l'aide logistique des SAMU des psychiatres, psychologues, infirmiers psychiatriques peuvent arriver sur les lieux du drame en moins d'une heure. Ce fut le cas pour les attentats dans le métro parisien, qui sont à l'origine de la mise en place de ce dispositif d'urgence. L'équipe des « psy » a installé un « poste de secours médico-psychologique » dans le périmètre du cordon de sécurité établi par la police et à peu de distance du Poste médical avancé (PMA). Les personnes en état de choc sont dirigées vers ce poste, d'autres y viennent spontanément.

Elles sont angoissées, agitées ou pétrifiées. La présence de spécialistes a déjà, pour nombre d'entre-elles, un effet d'apaisement. Des anxiolytiques destinés à faire baisser la tension émotionnelle sont souvent proposés. Mais le plus important consiste à établir avec la victime un lien de parole, lui proposer de mettre des mots sur l'expérience qu'elle vient de vivre et qui la submerge. Parler à quelqu'un à ce moment là, c'est lui permettre de prendre un peu de distance avec les images d'épouvante. C'est aussi la rapprocher de la « communauté des vivants » alors qu'elle vient d'en vivre symboliquement son exclusion.

---

<sup>1</sup> Les éléments qui suivent sont largement repris d'un article du professeur François Lebigot : *Moments et modalités thérapeutiques pour les suites du traumatisme psychique.*

Certes, l'ampleur des réactions émotionnelles limite la portée des interventions thérapeutiques, lorsque l'angoisse fragmente le discours en éclats ou que la sidération bloque l'émergence des mots, mais les soins immédiats n'en sont pas moins utiles :

- ils atténuent la souffrance et peuvent prévenir des comportements qui aggraveraient la détresse, par exemple, l'isolement et parfois un état confusionnel ;
- ils permettent d'amorcer un mouvement d'évasion, aidant le sujet dès ce moment là, à ne pas se constituer entièrement prisonnier de la scène d'horreur qu'il a traversée.

L'expérience montre aussi que cette première rencontre sur les lieux du drame facilite les démarches thérapeutiques ultérieures et que la victime, même si elle s'est apparemment vite remise du choc immédiat, viendra plus volontiers, dans les jours qui suivent, voir le psychiatre ou psychologue qu'elle a rencontré au moment du drame pour une consultation et un suivi.

### 1.2. Les soins post-immédiats

Ils constituent le temps décisif de la prise en charge. Le plus souvent, trois à quatre entretiens permettent au sujet de s'affranchir de l'emprise des images obsédantes et de faire céder l'angoisse.

Ces soins débutent un à quatre cinq jours maximum après l'événement.

En tête à tête (on parle parfois de *debriefing* individuel) ou lors d'un *debriefing* collectif, il s'agira de reparcourir avec le patient ou le groupe les faits, les émotions éprouvés, les pensées qui ont surgi à tel ou tel moment. Cela prend généralement du temps.

Rien ne doit être laissé dans l'ombre, en sachant que ce n'est pas le « réel » qu'il faut débusquer mais ce que le sujet en a fait. En particulier dans les *debriefing* collectifs il n'est pas indiqué d'essayer d'établir une version commune de l'événement, il s'agit au contraire de favoriser un processus d'élaboration forcément individuel.

Pour être correctement mené, le *debriefing* collectif suppose la confidentialité. Seront donc exclus, à priori, des participants étrangers à l'événement, quel que soit leur authentique souci d'apporter leur aide. Il ne doit y avoir ni spectateur, ni journaliste.

Il est souhaitable de réunir les gens qui ont vécu le même événement, mais s'ils sont trop nombreux, il faudra savoir fractionner sauf si on a affaire à des groupes déjà constitués et solidaires. L'idéal est que leur nombre ne dépasse pas une dizaine de personnes.

Le *debriefing* nécessite la présence de deux animateurs : l'un étranger à l'entreprise (psychiatre, psychologue, infirmier psychiatrique) et l'autre pouvant lui appartenir (dès lors qu'il n'a pas été concerné par événement traumatique) formé à ce type d'intervention qui suppose une qualité d'écoute spécifique.

Lors de cette première rencontre, la victime pourra aussi préciser à quel moment de sa vie la violence a surgi. Le sujet doit sentir son interlocuteur

disponible et décidé à explorer avec lui tous les aspects psychiques de l'épreuve qu'il vient de traverser.

Généralement, un deuxième entretien est décidé d'un commun accord, dans un délai d'un à quelques jours. Si un état dépressif semble s'installer, la prescription d'un antidépresseur ne doit pas être trop différée. Le travail psychothérapique en bénéficiera, chez un patient moins écrasé par sa souffrance et qui a déjà expérimenté les effets de sa parole.

Ce deuxième entretien est, le plus souvent, long lui aussi, et requiert un effort d'attention plus grand que dans une consultation ordinaire.

Lorsque le traumatisme n'a pas été trop massif, violent ou prolongé et que le sujet n'est pas trop gravement déstabilisé, quelques entretiens suffisent à le dégager de l'emprise du trauma : celui-ci ne sera pas oublié mais aura les qualités d'un souvenir. Parfois il faudra prolonger par la mise en œuvre d'une véritable psychothérapie à plus long cours.

### *1.3. Les soins tardifs*

S'ils n'ont pas été précédés par une prise en charge immédiate, ils sont généralement plus compliqués à mettre en œuvre. La névrose traumatique s'est installée. Ce que le patient cherche alors, c'est qu'on l'aide à vivre avec « ça », qu'il l'exprime ainsi ou ne le sache pas. Ces patients sont venus consulter pour un état dépressif, de l'angoisse, sous ses différentes formes, phobique souvent, des troubles des conduites avec ou sans alcool, des maladies psychosomatiques. Il est rare qu'ils fassent initialement le lien entre leurs troubles actuels et le trauma, qui peut remonter à plusieurs années (voire des dizaines d'années).

Ils sont à la recherche d'un interlocuteur qui les écoute. La prise en charge de ces patients prendra une allure différente selon qu'ils acceptent ou non de revenir sur la question qui s'est posée à eux dans la rencontre traumatique.

La massivité de l'angoisse ou/et de la dépression peut nécessiter de recourir à une thérapeutique médicamenteuse tout aussi massive, avec hospitalisation. La frayeur dans laquelle vit le malade, ses violents désirs de suicide ou, plus rarement, de meurtre, sa peur de devenir fou, ses nuits peuplées de cauchemars et de rêves angoissants, font qu'il y a pour lui urgence. La présence constante du personnel infirmier, la disponibilité du médecin lui permettra d'avancer plus vite dans ce travail sur l'image traumatique qui revient sans cesse et le déconstruit.

### *1.4. Différents protocoles d'entreprises*

Une telle prise en charge, on le voit, est donc lourde à organiser et elle suppose, par ailleurs, des intervenants spécialisés et disponibles, notamment pour les interventions immédiates. C'est pourquoi, un certain nombre d'entreprises (RATP, SNCF... ) ou de secteurs d'activités (secteur bancaire, débits de tabacs) ont pris l'initiative de prévoir de telles situations et de mettre en place un dispositif capable d'y répondre en permanence.

Les réponses apportées sont globalement de deux types :

- la prise en charge se fera en interne. L'entreprise où le secteur trouvera les moyens (ou les recrutera) en son sein de proposer aux victimes le soutien psychologique qui leur est nécessaire dans



l'immédiat, dans l'organisation de *debriefing* personnel ou collectif et enfin dans le suivi ;

- l'entreprise ou le groupe, à l'inverse, cherchera à l'extérieur des partenaires hospitaliers ou associatifs, de façon à s'assurer que leurs salariés pourront trouver l'aide nécessaire après un traumatisme.

Différents protocoles ont ainsi été mis en place, c'est le cas notamment du réseau bancaire qui a passé une convention le 5 mai 1999 avec l'INAVEM pour l'aide psychologique des personnels d'établissement financier victimes de hold-up.

*« Ce protocole prend en compte la demande de la profession bancaire :*

- *celle des personnels :*

*Refus de la banalisation du hold-up, besoin de sentir le chef d'établissement présent et attentif, refus des attitudes suspicieuses de l'Inspection générale, besoin d'être mieux accueilli par les forces de l'ordre, refus de voir l'agresseur mieux défendu qu'eux, besoin de pouvoir s'appuyer sur un psychologue proche et connaissant leur environnement professionnel.*

- *celle des chefs d'entreprises :*

*Mieux connaître les risques réels de souffrances psychologiques, définir leur rôle et la manière de se manifester auprès de leur personnel, mettre en place des structures et des procédures plus pragmatiques pour la protection des employés et de la clientèle redéfinir la prévention en matière de sécurité des personnes.*

- *celle des représentants du personnel :*

*Que soit privilégiée la prise en compte de la souffrance psychologique par rapport à la demande financière, que l'établissement ne soit pas déclaré seul victime de l'agression en comparaison avec le personnel et que ce dernier puisse faire valoir ses droits au sein d'une procédure interne adaptée, que la notion d'accident de travail et la mise en place des aides spécifiques soient respectées systématiquement.*

*D'après ce protocole, le Centre de formation de la profession bancaire (CFPB) s'engage :*

- *à mettre à disposition des chefs d'établissement des psychologues parfaitement compétents afin de réaliser un debriefing consécutif à une agression ;*
- *à ce que ce psychologue - le plus proche de l'établissement - prenne attache avec ce dernier dans les meilleurs délais afin de convenir de la réalisation du debriefing qui aura lieu dans un délai de trois jours à une semaine, temps jugé optimum pour une intervention de cette nature ;*
- *en outre, cette intervention, initiée de manière collective, pourra être suivie de manière individuelle en fonction des circonstances. Elle se déroulera soit au siège de l'établissement soit en tout lieu propice mis à disposition par l'établissement ;*

- à l'issue de son action, l'intervenant informera le médecin du travail de l'établissement requérant sur les nécessités d'établir une surveillance des personnels concernés ainsi que sur les dispositifs de soins adaptés recensés sur la région ;
- ce psychologue intervenant et son association pourront ultérieurement être consultés par les victimes à titre individuel dans le cadre général du service d'aide aux victimes d'accès gratuit et confidentiel. »

D'autres protocoles ont été retenus, de portée plus locale, notamment les sociétés de transports urbains de Bordeaux, Lille, Lyon, Marseille, Mulhouse, Poitiers, Strasbourg. Un protocole est en cours de préparation à Nantes. On retiendra celui qui engage la Société de transport de l'agglomération stéphanoise (STAS), le service de médecine légale du CHU de Saint-Etienne et l'Association stéphanoise d'aide aux victimes (ASAS) qui a été signé le 20 janvier 1998 et qui constitue une première de ce type.

*« Le développement des situations de violences dont peuvent être victimes les agents ou les passagers, à l'intérieur des bus et des tramways ou aux différentes stations et lieux d'arrêts, crée un climat d'inquiétude au niveau de l'ensemble du personnel, même s'il est plus spécifique à un certain nombre de lignes.*

*Un tel climat est à l'origine de réactions d'angoisse, de peur, de sentiments d'incompréhension, voire d'abandon, pouvant conduire à des attitudes de rejet ou à des comportements d'auto-défense.*

*Il apparaît très important qu'une mobilisation de l'entreprise et une prise en charge des situations de violences puissent être organisées de façon à éviter de tels dérapages et à permettre un meilleur soutien des victimes.*

*Chaque fois d'un agent ou un client sera victime de violences, un accompagnement en interne, mais aussi lors des consultations hospitalières et notamment la consultation médico-légale (soins, certificats...), sera mis en œuvre avec l'aide de l'ASAS.*

*Un suivi sera organisé avec le relais des médecins habituels du patient et, en cas de besoin, l'intervention secondaire de la médecine du travail.*

*Cet accompagnement a essentiellement pour but de diminuer les tensions psychologiques et la souffrance des victimes après de tels actes et d'améliorer les conditions de reprise ultérieure du travail.*

*Dans un délai de 48 heures après le déroulement de l'agression, et selon le degré de gravité de l'état de la victime, un entretien individuel aura lieu :*

- au service de médecine légale. Cet entretien individuel aura une dimension médico-psychologique ;
- à l'ASAS pour la dimension juridico-sociale et psychologique.

*Les interventions des deux organismes seront coordonnées et complémentaires.*

*Un accompagnement sous forme de debriefing sera mis en œuvre chaque fois que nécessaire en liaison avec les personnels de l'entreprise STAS, le service de médecine légale du CHU et l'ASAS ».*

Retenons aussi l'initiative intéressante que veut développer Rémy Tritschler<sup>1</sup>, président de la confédération des débitants de tabac. Il existe plus de trente mille points de vente en France dispersés sur l'ensemble du territoire, ouverts sur une large plage horaire et assurant ainsi animation et lien social dans les quartiers.

D'après Rémy Tritschler, ils font l'objet de fréquentes agressions mais du fait de l'isolement des commerçants, ils ne bénéficient, la plupart du temps, d'aucune prise en charge spécifique après le traumatisme. C'est pourquoi Rémy Tritschler souhaite former avec l'aide de psychologues, un certain nombre de ses collègues, volontaires, à l'écoute et au soutien des victimes, complétant ainsi l'intervention d'autres instances plus spécialisées.

La RATP, pour sa part, est à l'origine de la création d'une fondation, l'institut d'accompagnement psychologique post-traumatique de prévention et de recherche, qui gère un lieu et une équipe spécialisée pour l'accueil des victimes et destinée à s'ouvrir à d'autres entreprises. Cette structure rassemble les trois psychologues du pôle de psychologie clinique de la RATP ainsi que d'autres psychologues cliniciens spécialisés, externes à l'entreprise.

Elle est chargée d'accompagner les victimes, leur entourage professionnel et éventuellement leur entourage personnel, en offrant un suivi psychologique individuel et/ou collectif. Il s'agit ici de prévenir les risques de décompensation psychologique.

Ces psychologues mènent, en outre, des actions de terrain ayant pour objectif de prévenir les risques humains, en situation professionnelle, au sein de l'entreprise. Ils aident, à partir d'un diagnostic, à repérer les signes d'une souffrance naissante et ses origines institutionnelles. A l'écoute des diverses instances de l'entreprise, ils proposent des axes de réflexion et de changement.

Ils animent également des formations destinées aux personnes exposées, par leur métier, à la violence ou impliquées à différents niveaux dans l'accompagnement des victimes : encadrement de proximité, opérateurs d'exploitation, juristes, médecins, assistants sociaux etc.

L'institut exerce une mission de conseil pour la mise en œuvre de dispositifs de suivi adaptés aux contextes, spécificités et attentes des départements de l'entreprise : état des lieux, analyse, diagnostic, définition de la politique, répartition des rôles, procédures, système d'informations.

Il a enfin vocation à mener des recherches dans les domaines du suivi post-traumatique des victimes et dans les dispositifs de prévention et d'action face à la violence dans les lieux professionnels.

\*  
\*                      \*

---

<sup>1</sup> Interview de l'intéressé sur Europe n° 1, le 7 juillet 1999.

Toutes ces initiatives concourent à un même but : favoriser la prise en charge de la dimension psychologique du traumatisme.

Quel que soit le dispositif retenu, en interne ou avec l'aide d'instances extérieures à l'entreprise, il importe que le dispositif soit connu de l'ensemble des salariés ce qui suppose donc une information préalable.

En effet, le but de la prise en charge psychologique est d'abord de permettre à la victime de se réapproprier pleinement son existence, de dépasser la situation traumatique et de reprendre le cours de sa vie de manière autonome et responsable.

Il importe donc qu'elle ne vive pas la prise en charge comme un nouvel enfermement et surtout, si l'initiative en revient à l'entreprise elle-même, comme un encadrement, voire une sorte de surveillance.

C'est pourquoi il est essentiel que l'intervention des psychologues et des psychiatres apparaisse d'abord comme proposée aux victimes et non imposée à elles.

Il faut donc leur laisser le choix de trouver des intervenants extérieurs au dispositif retenu, médecin généraliste, psychiatre privé ou psychologue, ce qui peut favoriser l'appropriation par la victime de son propre devenir.

Mais, il est essentiel que le dispositif existe, car souvent, le traumatisme empêchera le salarié de prendre conscience de la réalité de son état et de la nécessité d'y trouver une réponse appropriée. C'est pourquoi il ne faudra pas hésiter à le solliciter fortement et avec conviction de manière à ce qu'il considère que cette prise en charge est bien adaptée à sa situation.

De ce point de vue, le protocole passé avec le service de médecine légale (ou unité médico-judiciaire) peut avoir un intérêt particulier puisque dans les villes où ces consultations existent la victime devra s'y rendre afin d'obtenir le certificat nécessaire au dépôt de sa plainte.

La consultation pourra alors être un moment privilégié, d'écoute de la victime et de repérage de complications psychologiques éventuelles qui pourront alors être pris en charge directement par le service ou par d'autres intervenants, notamment associatifs qui pourront se voir confier l'intéressé.

## **2. L'action judiciaire et son accompagnement**

Ainsi que cela a déjà été évoqué, le problème de l'action judiciaire et, éventuellement, de son accompagnement ne se pose pas dans tous les cas de violences ou d'agressions.

En général, l'action judiciaire est mise en œuvre lors des situations les plus graves (crimes et délits) et, le plus souvent, ayant eu pour cadre une entreprise d'une certaine taille ou appartenant à un secteur professionnel structuré.

Les violences physiquement les moins graves mais dont on sait aujourd'hui qu'elles n'en comportent pas moins des conséquences ou séquelles psychologiquement importantes et, *a fortiori*, celles qui ont eu lieu dans le cadre de petites et moyennes entreprises (ou établissements) ne donnent, le plus souvent, pas lieu à poursuites judiciaires.

Il est donc normal de trouver dans les établissements financiers, du secteur bancaire ou dans les entreprises de transport public, des dispositifs ou procédures les plus précis élaborés d'ailleurs en concertation avec les représentants du personnel.

Ces mesures ont comme point de départ le dépôt de plainte avec constitution de partie civile par l'entreprise ou l'établissement.

Dès lors, la victime (salarié agressé) reçoit des informations du service juridique sur ses rapports avec la police et la justice dans le cadre de l'enquête, sur le déroulement de la procédure, sur la différence entre la situation de témoin et celle de partie civile. Sans qu'il en soit fait obligation, la victime est invitée ou incitée à porter plainte et à se constituer partie civile.

Dans la plupart des cas, l'entreprise fournit des éléments permettant au salarié de choisir un avocat, propose une prise en charge directe des frais ou le versement d'une avance, voire même offre les services de l'avocat qu'elle a déjà retenu.

Ce mode de démarche est particulièrement important car il permet à la victime à la fois de suivre le déroulement de l'instance pénale et d'être assistée immédiatement, de préserver et faire valoir ses droits à la réparation du préjudice subi tout en étant déchargée des aspects matériels de la prise en charge judiciaire qu'elle n'est peut-être pas en mesure d'assumer pour des raisons matérielles et/ou psychologiques.

Cette prise en compte des intérêts individuels de la victime dans le cadre de son appartenance à la collectivité de travail est, indéniablement une « facilité » qui rejaillit, de façon bénéfique, tant sur la personne que sur le groupe. Toutes les entreprises concernées y voient une mesure permettant non seulement de lutter contre une éventuelle dégradation de la situation sociale mais aussi de maintenir le lien avec la victime et favoriser sa reprise de travail évitant les risques d'exclusion ou d'éviction.

Les informations recueillies sur les procédures mises en œuvre en entreprise concernent des faits délictueux qualifiés de crimes ou délits qui retiennent l'attention par leur importance et leur gravité. Manquent des éléments permettant d'apprécier la situation des victimes dans le cas de violences dites légères. Le seuil, évoqué précédemment, de huit jours d'ITT adopté comme critère de tri entre délits et contraventions fait obstacle à la constitution de partie civile entre les mains du magistrat instructeur. De ce fait, il est difficile de savoir avec précision comment est traitée, au plan pénal, la situation des salariés agressés n'ayant pas d'ITT. Font aussi défaut des indications sur la conduite tenue par l'entreprise à l'égard de ces victimes certes moins fortement blessées physiquement mais qui peuvent subir, de façon plus durable, des agressions, par exemple, verbales quotidiennes provoquant ainsi de profondes atteintes psychologiques.

Il convient de rappeler les difficultés et les limites de l'action judiciaire qui peut se heurter à un classement sans suite :

- soit en l'absence d'identification de l'auteur de l'agression ;

- soit pour des motifs juridiques (infraction insuffisamment caractérisée, prescription, amnistie...) ou pour poursuite inopportune (préjudice ou trouble peu important...).

Ces quelques éléments montrent l'importance de l'aide ou de l'assistance juridique dont doit pouvoir bénéficier la victime dans sa demande de réparation. Cette assistance peut d'ailleurs être proposée par des associations d'aide aux victimes qui auront passé convention avec l'entreprise.

Un projet de loi en cours d'examen tend à développer des alternatives aux poursuites c'est à dire la « compensation pénale ». Il s'agit, dans un certain nombre de délits ou contraventions limitativement prévus par la loi, de permettre au procureur de la République de proposer à l'auteur de l'infraction des mesures telles que l'orientation vers une institution sanitaire, sociale ou professionnelle, la réparation du dommage causé. Cette procédure d'ores et déjà utilisée permet d'apporter une réponse à des informations actuellement classées sans suite et peut avoir un effet de responsabilisation et de prise de conscience de l'agresseur. Elle laisse néanmoins entière, du côté de la victime, la question de la réparation des dommages qui devra être poursuivie devant la juridiction répressive par citation directe. Il serait donc important que la voix de la victime puisse être entendue dans le cadre de cette procédure comme dans celle de médiation. L'intervention de l'agressé éviterait l'apparition du sentiment d'abandon très fortement ressenti par les victimes. Mais là encore, le contexte particulièrement complexe de la procédure pénale plaide en faveur de la présence aux côtés de la victime de son avocat pour l'assister, faire respecter ses droits et aussi comprendre la finalité de l'action publique qui, au-delà de la sanction doit se soucier de l'avenir et du reclassement de l'auteur de l'infraction.

#### B - ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET PROFESSIONNEL POST-AGRESSION

Outre le soutien psychologique et judiciaire, la solidarité dont sera l'objet la victime, la manière dont elle s'exprimera sera à la fois la marque de la cohésion de l'entreprise et de ses acteurs et de leur capacité à faire face aux agressions venues de l'extérieur. Cette solidarité sera aussi le signe qu'au-delà de la victime elle-même, c'est bien l'entreprise toute entière qui a été atteinte et qui doit réagir.

Elle sera un des éléments de l'évolution favorable de la victime qui lui permettra d'effacer progressivement les sentiments de culpabilité et d'abandon dont on a vu qu'ils étaient au premier rang de l'apparition d'éventuelles complications psychologiques.

Il n'est pas rare que cette solidarité s'exprime avec une certaine force, au moment même où l'événement s'est produit (provoquant parfois des mouvements sociaux très relayés au plan médiatique) : mais avec le temps, elle pourra, comme toute manifestation humaine, s'estomper et renvoyer la victime à elle-même. Les collègues auront du mal à prendre des nouvelles de la victime pour ne pas la gêner, ou ne pas trop l'envahir, une certaine incompréhension pourra alors naître : cette absence de manifestation pourra être vécue, peut-être, comme une marque d'indifférence voire d'abandon par la victime elle-même.

Le problème de ces manifestations de sympathie, de ces réactions affectives se pose donc compte tenu de l'appartenance au groupe social ou à l'entité que constitue l'entreprise, en termes de continuité, de structuration et d'organisation.

Le fait que les violences exercées à l'encontre du salarié l'aient été dans le cadre ou à l'occasion de son activité professionnelle conduit à les rattacher à la notion d'accident du travail. Il s'agit, certes, d'une forme particulière d'accident du travail que d'aucuns peuvent rattacher plus fortement à un état de la société en général qu'à l'activité de l'entreprise. Quoi qu'il en soit, il n'est pas possible d'ignorer cette pression extérieure à l'entreprise, ces événements dont il faut naturellement tenir compte ne serait-ce que pour en éviter le renouvellement. C'est précisément une des contraintes générales inhérentes à toute entreprise que de devoir s'adapter en prenant les mesures nécessaires.

Dans cette acception, les violences ou agressions doivent être considérées comme des risques professionnels et traités comme tels même si elles sont les conséquences d'un acte délibéré et répréhensible.

Dès lors au plan de l'efficacité, il faut avoir recours aux outils et à la méthodologie habituellement développés dans le cadre de la prévention des risques professionnels. L'entreprise retrouve ainsi un mode d'analyse, des orientations d'action et des moyens utilisés sur la base des principes généraux de prévention.

Cette stratégie a été utilisée dans la profession bancaire historiquement la première et la plus concernée par le phénomène des violences à travers les attaques à main armée. Elle se développe dans d'autres secteurs d'activité.

Un intéressant et important travail de réflexion est actuellement mené au sein de la Caisse régionale d'assurance maladie (CRAM) du Languedoc-Roussillon. A partir d'observations réalisées par voie d'enquête dans des entreprises des transports publics, des établissements financiers et des services sociaux, une commission comportant représentants des employeurs, des salariés et de la CRAM a été constituée. Elle travaille à l'élaboration d'une recommandation aux entreprises sur la prévention du risque d'agression des salariés en contact avec du public.

C'est par un travail commun réunissant autour du chef d'entreprise, le médecin du travail, le service social, les représentants du personnel (CHSCT, délégués du personnel), l'encadrement... qu'il est possible, au sein de l'entreprise, d'analyser la situation et de définir des orientations en matière de prévention et un protocole d'intervention en cas d'agression.

Il convient de souligner que le CHSCT a pour mission de contribuer à la protection de la santé et à la sécurité de tous les salariés de l'établissement. A ce titre, il procède à l'analyse des risques professionnels, peut susciter toute intervention et proposer des actions de prévention. Il peut également procéder à des inspections et à des enquêtes et fixer à certains de ses membres des missions particulières pour l'accomplissement de ses actions. Le CHSCT est donc une institution essentielle pour intervenir dans le domaine des violences rencontrées par les salariés.

Cette approche collective et, en quelque sorte, pluridisciplinaire, est l'occasion de prendre conscience des situations de violences auxquelles sont exposés l'ensemble des salariés et de la nécessité d'y répondre tout aussi collectivement. Une des difficultés souvent constatées est que le lancement de cette approche s'est effectué, à la suite de situations de violences ou d'agressions donc, dans un climat de tension, de perturbations profondes des personnes et de la collectivité. Une réflexion « à froid » permet d'anticiper et de prévenir de façon plus efficace.

Les orientations prises en matière de prévention ne diffèrent pas, au plan de la méthode, de ce qu'il est possible de faire dans la prévention de l'ensemble des risques : modifications de l'organisation du travail, des postes de travail, des locaux, des horaires...

Un changement d'horaire d'ouverture au public, une amélioration de l'accueil et de l'information (signalétique), la réduction du nombre des démarches ou documents, la suppression de grillage ou d'hygiaphones, des périodes de pauses ou des rotations plus fréquentes sur les postes les plus difficiles... constituent des mesures pratiques qui contribuent à prévenir les risques d'apparition de réactions de tensions ou de violences et qui peuvent être prises à l'issue de ces échanges collectifs.

Outre les améliorations matérielles qui peuvent être préconisées par ce type d'instance *ad hoc*, les dispositifs mis en place par les entreprises ont porté aussi, de façon prioritaire, sur la formation.

### **1. La formation**

Il est apparu indispensable de prendre en considération le risque de l'agression et de l'intégrer dans le plan de formation des personnels. Les premiers bénéficiaires sont, dans le cadre de la formation initiale, les nouveaux recrutés même ceux qui le sont à titre temporaire et, ensuite, les autres membres du personnel selon le plan de formation continue. Le comité d'entreprise se trouve alors associé à cette opération lorsqu'il est appelé à examiner l'ensemble du plan de formation conformément à l'article L. 933-3 du code du travail.

D'une façon générale, les entreprises ont favorisé la création de modules de formation animés par des cabinets spécialisés s'adressant à la fois aux salariés volontaires et aux membres de l'encadrement. Dans la plupart des cas, le médecin du travail de l'entreprise qui a pris part à l'élaboration du cahier des charges de ce type de stage et au choix du formateur intervient pour apporter les éléments concrets d'information sur l'entreprise.

### **2. Le protocole d'intervention**

Après l'analyse de la situation et la mise en œuvre de la prévention, des entreprises ont mis au point un protocole d'intervention en cas d'agression.

Ce protocole qui doit être connu de tous les agents est adapté au niveau hiérarchique concerné. Il fait l'objet de commentaires lors des stages de formation.



Son application permet d'organiser :

- les formalités administratives : déclaration d'accident du travail, information de la CPAM et, éventuellement l'inspecteur du travail, octroi de journées de congés ;
- l'intervention - centrale - du médecin du travail : liaison éventuelle avec l'hôpital, la mise en place d'un *debriefing*<sup>1</sup>, et d'un échancier de visites médicales permettant la meilleure perception d'éventuelles survivances ou survenances de troubles psychologiques et l'organisation de la reprise de travail ;
- l'intervention de la hiérarchie et de l'encadrement pour manifester leur solidarité avec les collaborateurs victimes d'une agression ou de violences, coordonner l'ensemble, assurer la communication interne et externe ;
- l'assistance du service social : pour faciliter le règlement de tous les problèmes inhérents aux suites de l'agression et éventuellement si des personnes sont formées, participation au *debriefing* ;
- l'information du CHSCT : il est évident qu'il ne s'agit pas de provoquer le déplacement des membres du CHSCT sur les lieux de l'agression; ce qui constituerait un risque de gêne supplémentaire en cas d'intervention médico-psychologique mais d'une information pour permettre aux représentants du personnel de remplir leur mission dans les réunions ultérieures. Il n'est cependant pas exclu qu'un membre du CHSCT après formation puisse apporter son concours lors de l'intervention post-agression ;
- l'assistance juridique : information sur la procédure judiciaire surtout lors de l'intervention des forces de l'ordre, sur la constitution de partie civile, sur la possibilité d'assistance d'un avocat pris en charge par l'entreprise...

Dans certaines entreprises, en général du secteur bancaire, une phase supplémentaire a été réalisée dans la voie de la formalisation du protocole d'intervention dans le cadre d'un accord collectif<sup>2</sup> ou d'une convention collective.

C'est ainsi que peuvent notamment être soulignés certains aspects tels que le maintien de la rémunération, l'assistance d'un avocat, les possibilités ou recherche de reclassement à la reprise de travail, l'association du CHSCT à la recherche de solution et d'amélioration....

<sup>1</sup> Que certains médecins du travail, après s'être formés à cette technique, réalisent eux-mêmes.

<sup>2</sup> C'est ainsi qu'un article n° 81-3 traitant spécifiquement de « l'agression » a été adopté par accord de la commission paritaire nationale du 3 juin 1996 et intégré dans le statut du personnel des caisses d'épargne.

Les entreprises qui ont été confrontées au problème des violences et des agressions ont su mettre en place des dispositifs qui, associant les représentants du personnel autour du médecin du travail, couvrent le champ de la prévention et celui de l'intervention. Ces domaines sont complémentaires et indispensables pour que l'entreprise puisse montrer et organiser la solidarité sociale et professionnelle qui doit entourer la victime.

## CONCLUSION

Au-delà de la victime elle-même, les violences qui affectent les salariés à l'occasion de leur travail atteignent l'entreprise toute entière : celle-ci ne devra ni abandonner le salarié à sa souffrance, ni abandonner le terrain où elle s'est implantée.

Dans cette obligation de faire face, le bon fonctionnement du collectif de travail, l'existence d'un projet commun seront essentiels.

L'affirmation de la solidité de l'entreprise est doublement nécessaire en interne d'abord - car les salariés ont besoin d'être rassurés - en externe aussi, car c'est la seule façon d'opposer à certaine dérégulation sociale la force sereine des règles de vie en collectivité, des droits et des devoirs qui nous concernent tous. Ce n'est qu'à partir de là que ces violences pourront être considérées pour ce qu'elles sont et non pour l'idée que l'on s'en fait parfois.

Sécuriser l'entreprise, c'est à dire développer le dispositif permettant de diminuer le nombre réel d'agressions et savoir y faire face quand elles surviennent n'a pas pour synonyme obligatoire une volonté sécuritaire. Celle-ci participe en fait d'une idéologie qui souvent - ce peut paraître paradoxal - alimente le sentiment d'insécurité. Comme l'affirme Michel Wieviorka en conclusion de son ouvrage<sup>1</sup> : *« nous n'en finirons jamais avec la violence qui constitue une part de toute vie en société, le reliquat de ce que la démocratie ne sait pas ou ne peut pas traiter. Mais nous pouvons la faire singulièrement régresser, dans sa réalité comme dans les représentations qui en circulent »*.

L'entreprise pour cela n'est pas seule. Les réponses qu'elle apportera seront forcément en relation avec celles que la société toute entière pourra proposer : pouvoirs publics, élus de terrain, justice, police, c'est une politique d'ensemble dans laquelle chaque acteur devra trouver sa place.

Le développement des tensions inter-personnelles, des conflits, des agressions verbales ou physiques est aussi le signe d'une dérégulation sociale exposant beaucoup trop d'entre-nous au chômage, à la précarité ou à la pression d'une vie professionnelle parfois difficile à supporter.

Chacun aujourd'hui se préoccupe - bien au-delà de la sécurité au travail - de sécurité alimentaire, sanitaire, biologique... Préoccupation qui amène parfois des réactions irraisonnées. Mais si toute notre vie devenait sûre, alors il ne resterait comme menace que la violence de l'autre ! Comment ne pas remarquer que nous sommes d'autant plus attentifs à ces violences que cet autre (l'auteur) peut nous paraître lointain, voire étranger. La violence routière qui provoque les morts et les blessés que l'on sait, n'a pas le même impact sur l'opinion que la violence de rue, car sur la route l'auteur ce peut être nous ! Les violences conjugales, familiales dont le nombre est nettement supérieur aux violences urbaines, n'ont pas le même impact que les violences dont sont victimes les salariés, car dans ces situations encore, l'auteur ce peut être nous !

---

<sup>1</sup> Michel Wieviorka, *Violence en France*, éditions du Seuil, février 1999.

Il faut donc refuser la violence avec sérénité et de manière adaptée à ce qu'elle est et pas seulement à ce qu'elle représente. C'est en fait la meilleure façon d'y faire face. Il faut positiver tous les dispositifs et les résultats qu'ils permettent d'obtenir de façon à bien montrer que les agresseurs n'auront pas le dernier mot. C'est comme cela que nous pourrions renverser la spirale négative qui entraîne les faits et leurs représentations en créant un sentiment d'insécurité qui nous submerge. En cette matière, comme dans bien d'autres, le risque zéro n'existe pas. Il faut toujours se souvenir, même s'il faut le faire de façon responsable, qu'il n'est point de vie sans risques.

## ANNEXE

Annexe 1 : Liste des personnalités rencontrées ou consultées<sup>1</sup>

|                                        |                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mme Claude Azema,                      | professeur dans un lycée d'enseignement général                                                                                                                          |
| M. Thierry Babec,                      | fédération autonome des transports RATP, section « bus »                                                                                                                 |
| Mme le Docteur Brigitte Bancel-Cabiac, | médecin coordinateur pour la médecine de prévention à La Poste                                                                                                           |
| M. Pascal Begouin,                     | directeur des relations sociales de La Poste                                                                                                                             |
| M. Jean-François Bernardin,            | président de la Chambre de commerce et d'industrie de Versailles, Val-d'Oise - Yvelines, président de la commission de la sécurité du Conseil national du commerce (CNC) |
| M. Yves Besancenot,                    | thérapeute, charge de mission transports publics Montpellier                                                                                                             |
| Mme Myriam Bossanne,                   | consultante en sécurité, Chambre syndicale des banques populaires                                                                                                        |
| M. Robert Boudon,                      | membre du comité technique régional de la CRAM Languedoc-Roussillon                                                                                                      |
| M. Gilles de Chanterac,                | directeur de la mission centrale de sécurité à la SNCF                                                                                                                   |
| M. Paul Chollet,                       | président de TRANS CITE, maire d'Agen                                                                                                                                    |
| M. Jacques Dechot,                     | conseiller technique sécurité, Fédération nationale du crédit agricole (FNCA)                                                                                            |
| M. Jean-Luc Domenech,                  | directeur de l'Institut national d'aide aux victimes et de médiation (INAVEM)                                                                                            |
| M. le Professeur Alain Dômont,         | médecin en chef du service médical de la Ville de Paris, directeur de l'Institut de médecine du travail de Paris VI                                                      |
| M. Jean Dupuy,                         | service sécurité et gestion des risques du Centre national des caisses d'épargne et de prévoyance                                                                        |
| M. Claude Federspiel,                  | contrôleur général honoraire de la police nationale, conseiller auprès du délégué général, chargé des questions de sécurité, Association française des banques (AFB)     |

---

<sup>1</sup> Liste par ordre alphabétique avec l'indication des fonctions exercées au moment du contact ou de l'entretien.

|                               |                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mme Martine Feltrin,          | directeur associé à l'Institut français de l'anxiété et du stress (IFAS) à Paris                                                                                                                               |
| Mme Andrée Girard             | direction des risques professionnels, Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS)                                                                                               |
| M. Hervé Gosselin             | sous-directeur des droits des salariés, direction des relations du travail au ministère de l'emploi et de la solidarité                                                                                        |
| M. Yves Grasset               | responsable prévention sécurité STAS, Saint-Etienne                                                                                                                                                            |
| M. Frédéric Gudin du Pavillon | service statistique, direction des risques professionnels, Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS)                                                                          |
| Mme Danielle Guinard,         | bureau de la médecine du travail (CT.3) sous-direction des conditions de travail et de la prévention des risques du travail à la direction des relations du travail, ministère de l'emploi et de la solidarité |
| Mme Monique Houvre,           | pôle « Ressources humaines, ingénierie sociale », département des autobus, RATP                                                                                                                                |
| M. François Jeannot,          | chef de la division de la prévention des risques professionnels à la SNCF                                                                                                                                      |
| M. Christian Lacroix,         | membre du conseil d'administration de la RATP, responsable de la mission sur l'aide aux agents victimes d'agressions physiques et psychologiques de la RATP                                                    |
| M. Claude Lambourg,           | conseiller technique en sécurité à la Confédération nationale du crédit mutuel                                                                                                                                 |
| M. Le Docteur Didier Laporte  | Médecin conseil Chef de service, département réglementations médicales. Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS)                                                             |
| M. Jacques Laporte,           | psychologue au service de médecine légale de Saint-Etienne                                                                                                                                                     |
| M. Emmanuel Laurent,          | psychologue au service médical de la Ville de Paris                                                                                                                                                            |
| Docteur Philippe Laurent,     | médecin du travail, secteur bancaire                                                                                                                                                                           |
| M. Joël Lebreton,             | directeur général Transdev                                                                                                                                                                                     |

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mme Chantal Le Gueziec,         | responsable du département « Environnement et organisation du travail », La Poste                                                                                                                                                                                                                   |
| M. Jacques Lelarge              | directeur emploi formation, entreprise Casino                                                                                                                                                                                                                                                       |
| M. Eric Mackwitz,               | travailleur social, membre du Conseil supérieur du travail social,                                                                                                                                                                                                                                  |
| Mme Lydie Malach,               | professeur dans un lycée d'enseignement professionnel à Paris                                                                                                                                                                                                                                       |
| Docteur Pierrette Mas,          | médecin du travail, service médical interprofessionnel de la région de Reims                                                                                                                                                                                                                        |
| M. Philippe Massa,              | service statistique, direction de la sécurité, SNCF                                                                                                                                                                                                                                                 |
| M. Pierre Massinon,             | psychologue clinicien                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| M. Claude Masson,               | responsable « Emploi et formation » auprès du directeur des ressources humaines de la RATP                                                                                                                                                                                                          |
| M. Paul Michel,                 | procureur de la république Saint-Etienne                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Mme Joëlle Perroux,             | directrice de l'ASAS, Saint-Etienne                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Docteur Nathalie Priéto,        | cellule médico-psychologique de Lyon                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Mme Marie-Christine Rieubernet, | chef du bureau de la médecine du travail à la direction des relations du travail au ministère de l'emploi et de la solidarité                                                                                                                                                                       |
| M. Michel Rosier,               | directeur-adjoint à la direction des opérations et de l'appui technique à la Banque nationale de Paris (BNP), président du comité de sécurité de l'Association française des banques (AFB)                                                                                                          |
| Mme le Docteur Marianne Saux,   | chef du service de l'inspection médicale du travail et de la main-d'oeuvre, chef du bureau de la médecine du travail (CT.3), sous-direction des conditions de travail et de la prévention des risques du travail à la direction des relations du travail, ministère de l'emploi et de la solidarité |
| M. Bernard Simon,               | président directeur général STAS, Saint-Etienne                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Mme Jackie Spiegelstein,        | coordinatrice du réseau des assistants sociaux et conseillères techniques à La Poste                                                                                                                                                                                                                |
| M. Thierry Taillot,             | psychologue à la RATP                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Mme Roselyne Tardy,             | ASAS Saint-Etienne                                                                                                                                                                                                                                                                                  |



|                           |                                                                                                                                                               |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| M. Yves Thibaut,          | responsable de la cellule « santé au travail »,<br>ANPE Ile de France                                                                                         |
| M. Michel Thiollière,     | président du SIOTAS, maire de Saint-Etienne                                                                                                                   |
| M. Eric Tourneboeuf,      | secrétaire fédéral UNSA- Fédération Maîtrise<br>et cadres des Chemins de fer et activités<br>connexes                                                         |
| Docteur Christian Touron, | médecin SNCF                                                                                                                                                  |
| Mme Laurence Vagnier,     | chargée de mission auprès du sous-directeur<br>des droits des salariés, direction des relations<br>du travail au ministère de l'emploi et de la<br>solidarité |
| M. Gérard Vigouroux,      | médecin en chef-adjoint au service médical<br>de la Ville de Paris                                                                                            |

# LISTE DES RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Bariet Anne et Rosa (de) Gina, « Violence au travail : les entreprises ripostent », *Entreprises et carrières*, n° 456, novembre 1998.
- Becker G.S., *Crime and Punishment : An Economic Approach*, Journal of Political Economy, mars-avril 1968.
- Body-Gendrot Sophie, Le Guennec Nicole, *Mission sur les violences urbaines*, La Documentation française, Paris, 1998.
- Bordier Philippe, « Convoyeurs de fonds : l'obsession de la sécurité », *CFDT Magazine*, n° 241, septembre-octobre 1998.
- Chappell Ducan and Di Martino Vittorio, *Violence at work*, International Labour Office of Geneva, 1998.
- Charlot Bernard, Émin Jean-Claude (coord.), *Violences à l'école : état des savoirs*, Armand Colin, Paris, 1997.
- Chesnais Jean-Claude, *Histoire de la violence*, Robert Laffont, Paris, 1981.
- Conklin J., *The impact of crime*, New-York, Mac Millan Publisher Co.
- Conseil économique et social, *Les accidents du travail et les maladies professionnelles*, avis adopté le 23 février 1994 par le Conseil économique et social sur le rapport présenté par M. Marcel Fabre au nom de la section du travail, Direction des Journaux Officiels, brochure n° 4241.
- Crenner Emmanuelle, *Insécurité et préoccupations sécuritaires*, Données sociales, La société française, INSEE, 1999.
- Decugis Michel, « Les hôpitaux malades de la violence » *Le Figaro*, 27 mai 1999.
- Données Sociales, *La société française*, INSEE, 1998.
- Falletti François et Debove Frédéric, *Planète criminelle. Le crime phénomène social du siècle*, Presses Universitaires de France, Paris, 1998.
- Ferreri, *Approche médicale du stress*, actes du colloque : *La gestion du stress professionnel*, 1<sup>er</sup>, 2 et 3 octobre 1997, ministère de l'intérieur.
- Foot Robin, *Faut-il protéger les métros des voyageurs ou l'appréhension du voyageur par les ingénieurs et les conducteurs*, Colloque international de psychodynamique et psychopathologie du travail, 1997.
- Hirigoyen Marie-France, *Le harcèlement moral, la violence perçue au quotidien*, Syros, 1998.
- Lagrange Hugues, *La pacification des mœurs et ses limites. Violences, chômage et crise de la masculinité*, « Violences par temps de paix » *Esprit* n° 248, décembre 1998.

Lebigot François, *Moments et modalités thérapeutiques pour les suites du traumatisme psychique*.

Lienemann Marie-Noëlle, *Rapport pour une nouvelle politique publique d'aide aux victimes*, mars 1999.

Ministère de l'Équipement, des Transports et du Logement, *12 mesures pour la prévention et la sécurité dans les transports de voyageurs*, Paris, 9 décembre 1997.

Ministère de la Justice (Conseil de la recherche du), *Les victimes, l'aide et la réparation*, Actes du Colloque des 3 et 4 juin 1987.

Monjardet Dominique, *Ce que fait la police. Sociologie de la force publique*, Paris, La Découverte, 1996.

Mutuelle nationale des caisses d'épargne, *Conséquences médicales et professionnelles après hold-up ou agression*, actes du colloque du 27 juin 1996 organisé à Paris par la Mutuelle nationale Caisse d'Épargne et par la Mutualité française.

Peyrefitte Alain, (Rapport du Comité présidé par), *Réponses à la violence*, Press Pocket, Paris, 1977.

Premières informations 95.05, *Quinze ans de métiers, l'évolution des emplois de 1983 à 1998*, n° 18-1, DARES.

RATP, « *La prévention professionnelle* », étude réalisé par le département des ressources humaines de la RATP, « *Stress et agression auprès des machinistes de la RATP* » étude réalisée par le Cabinet Stimulus, décembre 1992 – mars 1993.

Robert Philippe, « Le monopole pénal de l'Etat », *Esprit*, n° 248, décembre 1998.

Robert Philippe et Godefroy Thierry, *Le coût économique de la criminalité*, Ministère de la Justice, service d'études pénales et criminologiques.

Robert Philippe, Pottier Marie-Lys, « Sur l'insécurité et la délinquance », *Revue française de science politique*, vol. 47, n° 5, octobre 1997 ; « On ne se sent plus en sécurité. Délinquance et insécurité. Une enquête sur deux décennies », *Revue française de science politique*, vol. 47, n° 6, décembre 1997.

Roché Sébastien, *L'ordre social et la Loi ou le problème des incivilités*, Rapport final de la DIV et le GIP, juin 1998.

Stakowski Hélène, *Conséquences médicales et professionnelles après hold-up ou agression*.

Stefani Gaston, Levasseur Georges et Bouloc Bernard, *Droit pénal général*, Précis Dalloz.

Travail Sécurité, *Les suicides « en ligne » : un facteur de stress pour les conducteurs de train*, INRS, avril 1998.

Union des transports publics, *Rapport de branche sur l'état de la sécurité dans les entreprises de transports publics urbains en 1997*, 1998.

Vouche Jean-Pierre, *étude et analyse sur les propositions d'aide aux agents victimes d'agressions physiques et psychologiques au sein de la RATP*, 23 juin 1999 ; *Enquête sur la perception des agents concernant la prise en charge du personnel victime d'agression*, octobre 1998 - janvier 1999.

Wieviorka Michel, *Violence en France*, Seuil, 1999.

Zauberman Renée, Robert Philippe, *Du côté des victimes, un autre regard sur la délinquance*, L'Harmattan, 1995.

## TABLE DES SIGLES

|        |                                                                          |
|--------|--------------------------------------------------------------------------|
| ANPE   | : Agence nationale pour l'emploi                                         |
| ASAS   | : Association stéphanoise d'aide aux victimes                            |
| BIT    | : Bureau international du travail                                        |
| CESDIP | : Centre d'études sociologiques sur le droit et les institutions pénales |
| CFPB   | : Centre de formation de la profession bancaire                          |
| CHSCT  | : Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail             |
| CLS    | : Contrats locaux de sécurité                                            |
| CNAMTS | : Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés      |
| CPAM   | : Caisse primaire d'assurance maladie                                    |
| CRAM   | : Caisse régionale d'assurance maladie                                   |
| DCSP   | : Direction centrale de la sécurité publique                             |
| GRETA  | : Groupement d'établissements pour la formation continue                 |
| IHESI  | : Institut des hautes études de la sécurité intérieure                   |
| INAVEM | : Institut national d'aide aux victimes et de médiation                  |
| INSEE  | : Institut national de la statistique et des études économiques          |
| ITT    | : Incapacité totale de travail                                           |
| MGEN   | : Mutuelle générale de l'Éducation nationale                             |
| PMA    | : Poste médical avancé                                                   |
| RCB    | : Rationalisation des choix budgétaires                                  |
| SESI   | : Statistiques des études et des systèmes d'information                  |
| SROS   | : Schémas régionaux d'organisation sanitaire                             |
| STAS   | : Société de transport de l'agglomération stéphanoise                    |
| UE     | : Union européenne                                                       |
| ZEP    | : Zone d'éducation prioritaire                                           |

## LISTE DES ILLUSTRATIONS

|               |                                                                                                       |    |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Fig. 1 :      | Les incivilités du point de vue des textes.....                                                       | 26 |
| Fig. 2 :      | Les incivilités et les propensions des pratiques pénales.....                                         | 27 |
| Tableau 1 :   | Répartition par métiers des atteintes à l'encontre des agents de la RATP .....                        | 73 |
| Graphique 1 : | Taux de chômage des jeunes sans diplôme et taux des vols avec violences (pour mille) : 1972-1996..... | 16 |
| Graphique 2 : | Les atteintes contre les agents de la SNCF (1988-1998) .....                                          | 79 |
| Graphique 3 : | Les attaques à main armée dans les établissements bancaires en France de 1992 à 1997 .....            | 91 |