

Quand des agissements hostiles sont constatés dans l'entreprise, il est primordial de réagir rapidement : d'une part pour aider les salariés qui en sont victimes et d'autre part pour éviter que la situation n'empire ou que des situations similaires naissent ailleurs ou se généralisent.

Lorsqu'un cas de suicide survient, les intrications entre vie personnelle et vie professionnelle sont fortes. Le fait d'un lien possible -même ténu- avec le travail oblige à l'action.

## RÉAGIR À UNE SITUATION DE VIOLENCE OU DE HARCÈLEMENT

Salarié victime de harcèlement ou d'agissements hostiles, employeur responsable de la santé et de la sécurité de ses salariés, chacun a un rôle à jouer. Dans tous les cas, ces situations devront amener l'entreprise à mettre en place une démarche plus globale de prévention des risques psychosociaux.

### Employeurs et ressources humaines

Plusieurs obligations pèsent sur l'employeur (personne morale et physique) ; sa responsabilité civile et pénale est engagée.

L'entreprise doit tout mettre en œuvre pour préserver la santé et la sécurité de son personnel. Dans le cas d'agissements hostiles d'un ou plusieurs salariés, l'employeur ou son représentant doit répondre à l'urgence des situations et rechercher l'origine des difficultés rencontrées.

- Prendre en compte la souffrance des salariés : éviter le déni, être à l'écoute et conseiller
- Analyser la situation et rechercher des éléments explicatifs
- Désamorcer si possible la situation par un dialogue direct ou un rappel de règles avec la ou les personnes concernées
- Se faire conseiller éventuellement à l'extérieur : syndicats, associations ou organisations professionnelles, avocats, ...
- Mettre en place en premier lieu une réponse ponctuelle, pouvant aller, lorsque les faits sont avérés, jusqu'à la sanction disciplinaire ou le licenciement
- Formaliser systématiquement tous les agissements hostiles et leurs origines éventuelles, pour en conserver une trace (dans un «cahier d'incidents», au moyen d'une «fiche de relevé d'agression», par une collecte de témoignages par exemple)
- Adopter une approche plus globale du problème : déterminer si ce dysfonctionnement est ponctuel ou révélateur d'un autre plus important, engager une démarche de prévention globale ou l'actualiser (fiche 3)

PLUSIEURS NIVEAUX  
D'INTERVENTION

Pour rester impartial, l'employeur doit écouter toutes les parties concernées, en s'appuyant sur le management, les Instances Représentatives du Personnel et le Médecin du Travail. Il faut en effet pouvoir distinguer les situations relevant de problématiques individuelles de celles liées aux modes de management, à l'organisation du travail...

Quelles que soient les actions mises en œuvre, il est nécessaire d'en assurer le suivi, l'évaluation et leur généralisation éventuelle.



## Salariés subissant des agissements hostiles

Pour une victime de ces « agressions », il est nécessaire de ne pas rester isolée et de se protéger sur les plans psychologique et juridique.

### 5 TYPES D'ACTIONS POSSIBLES



- Rechercher une écoute (auprès de son entourage ou d'un médecin) et être entendue dans sa souffrance
- Désamorcer si possible la situation par un dialogue et/ou une clarification avec la ou les personnes concernées
- Se protéger : dialoguer avec son supérieur hiérarchique quand c'est possible, prendre contact avec les Instances Représentatives du Personnel et/ou le service de gestion des ressources humaines, éviter de rentrer dans l'engrenage de l'attaque ou de la défense systématique
- Se faire conseiller : services de renseignements des Unités territoriales de la DIRECCTE, associations d'aide aux victimes, avocat ou conseiller juridique
- Agir pour faire reconnaître ses droits et obtenir réparation : constituer un dossier contenant suffisamment d'éléments de preuve, déposer une plainte auprès du procureur de la République

### ATTENTION!



**Une situation de conflit peut dégénérer et se transformer en véritable situation de harcèlement ou de violence si des réponses ne sont pas apportées rapidement.**

**Extrait du dossier [www.inrs.fr](http://www.inrs.fr) : harcèlement et violences au travail**

## SUICIDES

### En cas de drame, comment agir ?

La confiance a été perdue, la victime a retourné la violence contre elle-même. Cet acte majeur est choquant affectivement et socialement, d'une amplitude que l'on aurait tort de sous-estimer. Le bouleversement fera ressentir ses effets durant une longue période.

Les proches (collègues, équipiers, amis) doivent être accompagnés. Il faut proposer un espace pour la parole. Le rôle du Médecin du Travail est déterminant. C'est avec lui que cet espace doit se construire. Attention aux n° verts sans lendemain, le remède serait pire que le mal.

### Quelles actions concrètes conduire ?

- Neutraliser la zone du décès et faire appel immédiatement aux responsables locaux, personnels d'urgence, police, officier judiciaire...
- Communiquer vers les collègues d'une façon transparente et honnête sur les circonstances de la mort sans nécessairement s'appesantir sur les détails
- Rendre un hommage approprié au défunt
- Donner une information détaillée à tous sur le suicide en général et ses différents facteurs de risques
- Permettre aux collègues du défunt d'exprimer leur peine, leurs émotions (culpabilité, colère...)
- Identifier et transmettre la liste des personnes considérées comme plus vulnérables et pouvant nécessiter un accompagnement professionnel à travers un programme d'aide adapté, pour limiter le risque de «contagion»
- Analyser les facteurs organisationnels et managériaux qui ont pu contribuer à la survenue du drame, et proposer des mesures de changements dans ces domaines
- Intégrer ces informations pour enrichir le programme de prévention des risques et de promotion de la santé

**Extrait du dossier [www.anact.fr](http://www.anact.fr) : suicide en relation avec le travail**