



Les violences externes au travail : facteurs générateurs, perceptions et réactions des agents

S. Leduc, Gérard Valléry

► To cite this version:

S. Leduc, Gérard Valléry. Les violences externes au travail : facteurs générateurs, perceptions et réactions des agents. *Psychologie du travail et des organisations*, 2017, 23 (4), pp.344-362. 10.1016/j.pto.2017.07.004 . hal-03660466

HAL Id: hal-03660466

<https://amu.hal.science/hal-03660466>

Submitted on 16 Sep 2022

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Les violences externes au travail : Facteurs générateurs, perceptions et réactions des agents

Occupational External violence: Key factors, perception and worker's behaviors

S. Leduc ^{a,*}, G. Valléry ^b

^a Aix Marseille Univ, LPS, Aix-en-Provence, France

^b Université de Picardie-Jules-Verne, CRP-CPO EA 7273, faculté de philosophie sciences humaines et sociales, 80025 Amiens cedex 1, France

Résumé

Les violences externes sont des violences exercées contre un salarié sur son lieu de travail. Le phénomène constitue un risque croissant, en particulier pour les salariés en contact avec un public. Cet article présente une recherche conduite au sein d'un organisme social, élaborée à partir d'une problématique qui porte sur l'identification des violences externes, les perceptions et réactions situées des agents en relation quotidienne avec des usagers ; à partir d'un recueil de données issues d'entretiens et d'observations sur trois sites. L'article pointe le caractère multi-déterminé des violences et les stratégies mises en œuvre par les agents pour y faire face. En cela, il questionne le phénomène au sein des organisations de service en lien avec la complexité des situations des usagers.

Mots-clés : Violences externes, Relations de service, Stratégies de régulation, Interactions sociales.

Abstract

External violences are the violences exerted against an employee on his workplace. The phenomenon constitutes an increasing risk, in particular for the employees in relation with a public. This article presents a research undertaken within a structure social, worked out starting from problems which relate to the identification of external violences, perceptions and reactions located of the agents in daily relation with users; starting from a collection of data resulting from interviews and observations on three sites. The article points the character multi-determined of violences and the strategies put in work by the agents to cope with it. In that, he questions the phenomenon within the organizations of service in link with the complexity of the situations of the users.

Keywords : External Violence, Public Relations, Strategies of regulation, Social interactions

1. Introduction

La violence au travail est définie par le Bureau International du Travail (Chappell & Di Martino, 2006) comme « *toute action, tout incident, ou tout comportement qui s'écarte d'une attitude raisonnable par lesquels une personne est attaquée, menacée, lésée ou blessée dans le cadre ou du fait direct de son travail et impliquant une atteinte implicite ou explicite à sa sécurité, son bien-être ou sa santé* ». Lorsque l'auteur de cet acte (usager, client, bénéficiaire d'une prestation de service) est externe à l'entreprise ou l'institution à laquelle appartient la victime, il est qualifié de « violence externe » (VE). Celle-ci se caractérise par une conduite qui dépasse le « raisonnable » marquée par l'utilisation abusive de la force physique et/ou psychologique (Wynne, & al. 1997).

Au niveau Européen (EU-OSHA, 2010), la France (3,8%) arrive en tête des pays où les travailleurs rapportent le plus de faits de violence physique, devant le Royaume-Uni (3,3%) et l'Irlande (3,2%). Les secteurs dans lesquels ces événements sont le plus observés sont ceux de l'éducation, de la santé et de l'action sociale (75%), puis le commerce, le transport, la nourriture / hébergement et des activités de loisirs (62%). Ce facteur de risque est également signalé comme le second en termes de fréquence dans l'administration publique (68%) et l'informatique, la finance, l'immobilier et d'autres activités de services scientifiques ou personnels techniques (56%).

En France, 42% des salariés se déclarent exposés aux VE (Eléas, 2015). Toutefois, tous les secteurs et métiers ne sont pas égaux devant ce phénomène ; le fait d'être en contact avec des publics extérieurs est un facteur important (Guyot, 2015). Ainsi, dans les services sociaux délivrant des prestations familiales, les enquêtes réalisées auprès des agents révèlent un sentiment de dégradation des conditions de travail en termes de stress, notamment lié à ces actes ; près de 60% des agents déclarent avoir été victimes, au cours des deux dernières années, d'une incivilité ou d'une agression, les violences verbales étant les plus citées (source CNAF, 2010).

2. Quelques fondements théoriques en appui de la recherche

2.1 Définitions et typologie

La violence au travail, bien que ne faisant pas l'objet d'une définition claire et consensuelle chez les chercheurs, peut être présentée comme « *l'ensemble des actes ou incidents au cours desquels des personnes sont abusées, menacées ou harcelées dans des circonstances liées à leur travail ; ces actes constituent un préjudice explicite ou implicite pour leur sécurité physique et/ou psychologique, leur bien-être physique et/ou psychologique, et leur santé physique et/ou psychologique* » (Duveau et al., 2003). Les auteurs distinguent quatre principales formes de violences au travail dont seules la violence verbale et physique peuvent être considérées comme des violences externes ; le harcèlement psychologique ou sexuel sont définis comme des formes de violences internes, notamment au regard du cadre réglementaire du code du travail.

La violence verbale s'exprime par des agressions verbales (insultes, moqueries, menaces) ou gestuelles (gestes obscènes, crachats) mais difficilement quantifiable en raison de son caractère insidieux et sournois (Jauvin 2003). Quant à la violence physique, elle prend des expressions très variées comme frapper, gifler, mordre, intimider, infliger des blessures corporelles, voire tuer. De fait, elle est plus facilement identifiable et quantifiable.

Derrière cette dichotomie verbale/physique, les faits recensés empiriquement montrent une grande variété d'actes, de l'incivilité à l'agression physique en passant par la provocation, qui s'inscrivent dans le registre des comportements antisociaux au travail (CAAT) tels que Rioux, Savoie et Brunet (2003) les définissent à partir de formes de déviations aux normes socialement admises et ce faisant, pouvant porter atteinte à l'organisation ou à l'un de ses membres. Ces auteurs situent les violences au cœur de l'organisation, essentiellement déployées par ses membres ou au sein de relations interpersonnelles de travail. Dans le cas des relations de service (Bobillier Chaumont et al., 2010), on doit y intégrer le « client-usager » qui, comme tiers non-professionnel, peut être acteur de situations de violence impactant à la fois les salariés et l'organisation, à plusieurs niveaux (*front office, middle office, back office*).

Face à cette diversité de vocables pour désigner les faits, il est proposé ci-après une typologie (cf. Tableau 1) qui les distingue à la fois quant à la nature de l'acte commis –et notamment le type de conduite associé–, la cible visée et la gravité des conséquences qui en résultent ; le tout étant illustré par des exemples d'incidents.

FAIT	NATURE DE L'ACTE	EXEMPLES
Incivilité	Acte traduisant une absence de respect se concrétisant par des faits relativement bénins	<i>Impolitesse</i> <i>Propos grossier</i> <i>Insultes « mineures » sans menaces</i> <i>Dégradations mineures de matériels</i>
Violence verbale	Action langagière se traduisant par des paroles	<i>Insultes, propos violents</i>

FAIT	NATURE DE L'ACTE	EXEMPLES
	méprisantes, blessantes, particulièrement injurieuses et/ou menaçantes	<i>Menaces</i> <i>Injures racistes ou sexistes</i> <i>Humiliation par des paroles vexatoires</i> <i>Provocation</i>
Violence physique	Comportement portant atteinte à l'intégrité physique avec ou sans blessure	<i>Contact physique même sans coup</i> <i>Empoignade, bousculade</i> <i>Coup porté avec ou sans objet</i> <i>Crachat</i>
Violence psychologique	Action démontrant une volonté de faire peur, nuire ou dominer et suscitant un sentiment de peur ou d'anxiété durable	<i>Diffamation</i> <i>Filature</i> <i>Chantage, intimidation</i> <i>Menace de coups, de mort, de suicide</i>
Violence matérielle	Acte de dégradation ou de destruction volontaire dirigé contre des biens matériels	<i>Jet d'objets</i> <i>Bris de vitres</i> <i>Détérioration, vandalisme</i>

Tableau 1 : Typologie des faits de violences externes

2.2 Facteurs

Les principales causes sont regroupées en deux catégories :

- les facteurs individuels (vulnérabilité de la victime et déterminants associés à l'agresseur tels que la colère, la vengeance, les affects négatifs, le manque d'autocontrôle, les frustrations, un lieu de contrôle externe, la perception d'une injustice ou encore l'histoire de vie) ;
- les facteurs organisationnels (facteurs économiques tels que restructuration, fusion, mise en place de plans sociaux ; style de leadership et climat organisationnel ; secteurs d'activité détenteurs de biens convoités).

2.3 Effets

Les conséquences majeures des violences au travail concernent aussi bien le travailleur victime que l'entreprise ou l'institution dont il dépend. Parmi les effets, il y a des séquelles physiques et/ou psychologiques telles que le stress post-traumatique, le sentiment de mal-être, les troubles anxieux, la diminution de l'estime de soi et de la confiance en soi, l'instabilité émotionnelle, la culpabilité, la démotivation au travail, la baisse de l'investissement professionnel, la diminution de la productivité, l'altération de la cohésion sociale au sein de l'équipe de travail.

2.4 Principaux modèles

À partir des premiers éléments présentés ci-avant, il est possible de retenir trois modèles :

- Le modèle interactif (Chappell & Di Martino, 2006) propose un repérage des facteurs contextuels, sociétaux, individuels et situationnels relatifs à l'environnement de travail et la tâche (cf. Figure 1) qui sont reliés entre eux, soulignant la dynamique interactive entre les causes et les conséquences.

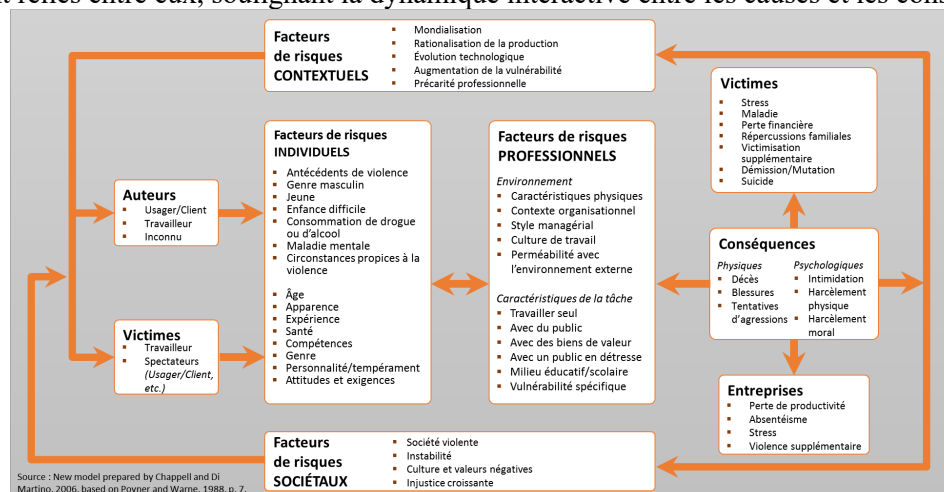


Figure 1 : Modèle interactif des violences au travail (traduit de l'anglais, source : Chappell & Di Martino, 2006)

- Le modèle compréhensif de la violence organisationnelle (Jauvin, 2003) introduit trois niveaux (cf. Figure 2) de prise en compte des phénomènes de violence : micro (contribution de facteurs individuels), méso (nature des interactions entre protagonistes) et macro (prise en compte de facteurs contributifs contextuels, organisationnels, sociaux). Il y a également la présence d'une évaluation cognitive associée à la victime pour qualifier la violence de l'acte et son intentionnalité.

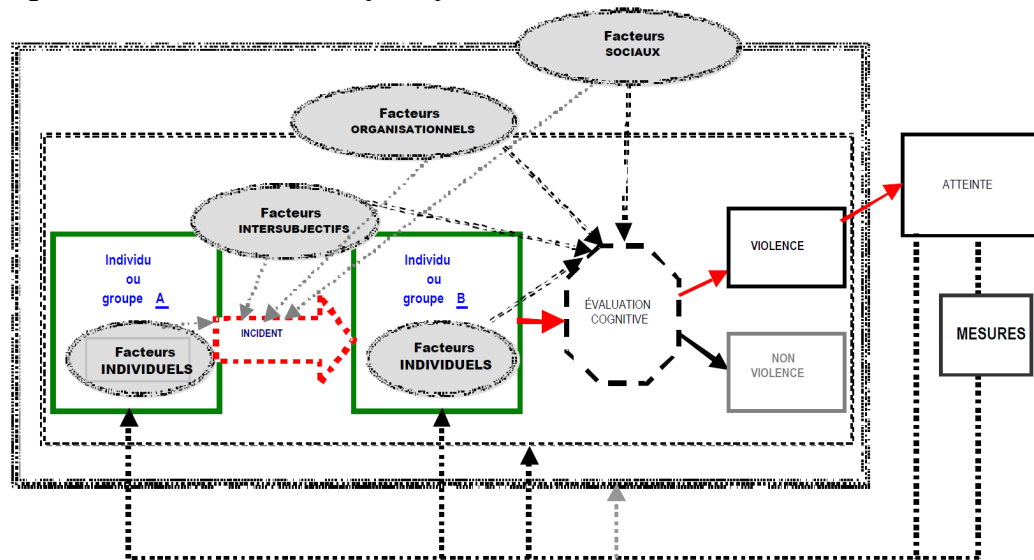


Figure 2 : Modèle compréhensif de la violence organisationnelle (source : Jauvin, 2003)

- Enfin, le modèle systémique (Favaro, 2014) traite des situations de violences au travail (cf. Figure 3) définies comme « un ensemble d'agir –physiques, comportementaux ou verbaux- dirigés à l'encontre de personnes, d'objets ou d'équipements, à l'initiative d'autres personnes sous l'emprise de situations ou de contextes professionnels dégradés ». Ce modèle traite notamment des violences externes, désignées ici sous le vocable de « Violences Sociales » dont la caractéristique est de se situer à l'interface du dedans/dehors de l'organisation. Toute entreprise est susceptible d'en être victime puisqu'insérée d'une façon ou d'une autre dans un contexte social avec des formes d'atteintes très diverses selon les secteurs d'activités : agressions verbales ou physiques, menaces, incivilités. Les violences sociales sont considérées comme une variable de sortie du modèle susceptible d'intensifier, de complexifier, voire d'exacerber dans certains cas les difficultés préexistantes d'une organisation de travail.

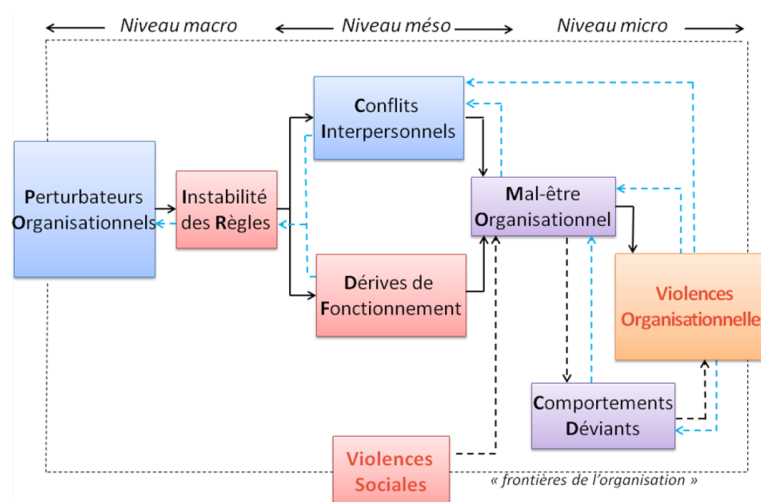


Figure 3 : Modèle systémique des situations de violences au travail (source : Favaro, 2014)

2.5 Apports et limites

Les modèles exposés font l'objet d'une analyse par les auteurs de l'article, en termes d'apports et de limites, à partir de catégories communes et partagées qui permettent de les décrire (cf. Tableau 2).

Items	APPORTS DU MODÈLE...			LIMITES DU MODÈLE...		
	INTERACTIF	COMPRÉHENSIF	SYSTÉMIQUE	INTERACTIF	COMPRÉHENSIF	SYSTÉMIQUE
Type de faits	Violences au travail	Violence organisationnelle	Violences organisationnelles et sociales	<i>Les types de faits ne sont pas positionnés dans le modèle</i>	Violences internes uniquement	<i>Les violences externes sont vues comme des violences sociales, les spécifiant du même coup comme relevant de la « société », point confirmé par leur positionnement aux frontières de l'organisation</i>
Causes et conséquences	Exhaustivité dans le recensement des causes et des conséquences	Le modèle propose	L'enchaînement des causes rend compte de la complexité de survenue des faits	<i>Le statut de cause ou conséquence est établi de manière absolue alors que la dynamique du modèle montre que certaines causes sont la conséquence d'autres facteurs</i>	Le détail des causes et conséquences n'apparaît pas	<i>La majeure partie des causes se situent à l'intérieur de l'organisation</i>
Facteurs de risque	Distinction de facteurs de risque macro et méso	4 niveaux de facteurs sont distingués.	Distinction de facteurs de risque macro, méso et micro	<i>Pas de formalisation de facteurs de risque « micro » ayant trait au déroulement de l'interaction sociale (et notamment à la gestion de la relation). Aucune explication sur la survenue du passage à l'acte de l'auteur de la VE</i>	<i>Les différents facteurs ne présentent pas de liens de dépendance entre eux</i>	<i>Les facteurs rendent plutôt compte de dysfonctionnements sans préciser explicitement les déterminants à l'œuvre</i>
Effets évalués	Repérage de deux niveaux de conséquences directement pour la victime au plan physique et psychologique, et pour l'entreprise et distinction des conséquences pour le facteur humain et l'entreprise	Les faits de violence sont vus comme des facteurs susceptibles d'influer à la fois sur les attentes des individus et les mesures organisationnelles	Les violences internes sont identifiées comme des comportements déviants consécutifs à mal-être organisationnel et non comme ayant une origine individuelle	<i>Pas d'intégration de variables modératrices expliquant ou non la survenue des conséquences (celles-ci apparaissent comme inéluctables)</i>	<i>Les répercussions sur le facteur humain ou l'institution ne sont pas repérées</i>	<i>Pas de recensement des effets sur les victimes</i>
Relations entre les variables	Mise en relation des causes et des conséquences	Les rétroactions viennent influencer sur les différents niveaux de facteurs de risque	Les boucles de rétroaction soulignent le caractère interactif entre les différents niveaux de facteurs.	<i>Pas de lien entre le fonctionnement de l'entreprise et les réactions du facteur humain (en quoi cela peut ou non constituer une ressource ou protection face à ce type de fait). Les boucles de rétroaction ne permettent pas de repérer les causes originelles de la survenue des faits de VE</i>	<i>Linéarité du phénomène qui semble uniquement porter et initier par l'auteur des faits</i>	<i>Pas de liens entre les violences sociales et les déterminants identifiés</i>
Mécanismes psycho-sociaux	Le modèle ne précise pas cet aspect.	Un mécanisme d'évaluation cognitive est défini entre les causes et les conséquences	Le modèle ne précise pas cet aspect.	<i>Pas de formalisation de l'interaction sociale entre l'auteur et la victime</i>	<i>Il n'est pas précisé si l'évaluation cognitive est mise en œuvre par l'auteur ou la victime</i>	<i>Les processus sociocognitifs sont expliqués comme étant un « mal-être organisationnel »</i>

Tableau 2 : Apports et limites des principaux modèles centrés sur les violences

2.6 Mécanismes psycho-sociaux

Les principaux modèles rendent compte des éléments à l'origine de la survenue des faits de violence au travail. Néanmoins, ils sont peu explicites quant aux mécanismes psychosociaux qui sont à l'œuvre, hormis le modèle compréhensif (Fig. 2) qui précise l'existence d'une évaluation cognitive. Or, les travaux de la psychologie sociale précisent que les comportements violents vont à l'encontre des normes sociales. Celles-ci sont définies comme « *un ensemble d'événements jugés comme bons, comme désirables par le collectif dont elle émane, par opposition à un autre ensemble d'événements considérés comme moins bons, comme moins désirables, voire même franchement mauvais* » (Dubois, 1994, p. 28). Face aux comportements déviants, les individus du groupe social considéré vont avoir la possibilité d'exprimer leur désaccord par l'exercice du contrôle social qui correspond à une réaction formelle ou informelle pour manifester « *sa désapprobation envers le comportement d'un tiers qui s'écarte d'une norme* » (Chekroun & Brauer, 2002). Ainsi, l'acte de violence est considéré comme un comportement contre-normatif qui va stimuler le contrôle social et en retour susciter chez l'individu qui en est victime des réactions émotionnelles hostiles susceptibles de déclencher des réactions agressives envers l'auteur du contrôle social ou une tierce personne. Bien que cette approche apporte une explication sur les réactions développées face aux incivilités, elle ne prend pas en compte la détermination des conduites en lien avec le travail. Cela constitue une limite dans la mesure où l'environnement professionnel est porteur également de normes dont la rationalité ne s'inscrit pas nécessairement dans la « logique sociale ». C'est par exemple le cas des objectifs de production qui peuvent enjoindre les travailleurs à n'apporter qu'une aide partielle dans la mesure où ils sont positionnés à un certain niveau de service ou encore lorsqu'ils sont confrontés à des bénéficiaires en situation de précarité ; ils peuvent alors être en tension (contradiction, conflit de rôle) entre une « logique de droit » et une « logique de besoin » (Outin, 1979 ; Valléry & al., 1996 ; Weller, 1994). Du côté des usagers, des comportements contre-normatifs peuvent se développer en lien avec des enjeux considérés comme vitaux telles que des questions financières. Tous ces motifs sont susceptibles de modifier les lignes de la normalité sociale de part et d'autre du guichet.

3. Problématique et hypothèses

La problématique de cette recherche s'articule autour d'un double questionnement, d'une part sur l'origine des violences externes et d'autre part sur les perceptions et réactions situées des agents. L'enjeu est non seulement de confirmer les déterminants de ces phénomènes, tels que le précisent les modèles, mais aussi d'apporter des éléments sur le vécu des agents et la place de l'interaction sociale dans ce cadre.

Par conséquent deux hypothèses peuvent être posées :

- La première soutient que les VE résultent d'un processus multi-causal combinant des facteurs « internes » -relatifs à « l'auteur-agresseur »- et des facteurs « externes » indépendants de celui-ci (modes de gestion et d'organisation de l'accueil...).
- La seconde avance qu'il existe de variations interindividuelles, au niveau des « agents-victimes » de ces faits, dans les représentations et comportements face à ces phénomènes selon les fonctions assignées et les prescriptions de travail associées, pouvant alors expliquer leur survenue comme leur contrôle.

4. Terrain d'étude et méthodologie

Cette recherche empirique vise à appréhender les phénomènes de violence dans le déroulement des actions engagées en situation de travail, à la fois au niveau de *l'activité réalisée* (pouvoir saisir des faits de violences externes *in situ*, en lien avec une tâche (ou plusieurs) opérée (s) par un agent interagissant avec un usager porteur d'une demande) et du *réel de l'activité* (appréhender le vécu des agents à partir d'expériences relatées). C'est-à-dire au plan de *ce qui se fait* quant aux comportements mis en œuvre et de *ce qui se dit* sur les actes déployés et leurs perceptions. Cette approche s'inspire de la clinique de l'activité en intégrant la dimension de la subjectivité dans la compréhension de l'activité (telle que la définit l'ergonomie) et donc dans le champ des observables associé à celle-ci (Clot, 2008). En effet, l'activité englobe l'action mais ne s'y réduit pas, car tout ce qui n'est pas réalisé, pas réalisable à un moment donné ou encore irréalisable par l'agent, mais bien présent dans sa pensée, est finalement très réel pour lui-même (et les autres) ; pouvant même conduire à influencer ses pratiques professionnelles.

3. 1 Population et situations

La recherche est menée à la demande d'une institution nationale à caractère social (Direction de la

Recherche) dont la mission est de proposer des prestations à destination des personnes (allocations d'éducation, aide au logement, allocation pour un adulte handicapé, aides sociales...). Elle se déroule en deux phases mises en œuvre selon les contraintes de terrain, réparties entre avril 2015 et juin 2016.

La première phase est une pré-enquête qui vise à :

- Comprendre le travail des agents sur chacun des sites ;
- Recueillir des informations liées aux phénomènes d'incivilités ;
- Identifier les situations à observer pour la seconde phase.

L'idée est d'appréhender le phénomène dans sa globalité en vue de développer la phase suivante et d'approfondir le recueil sur certains points.

La deuxième phase est une phase d'étude approfondie dont les objectifs sont de :

- Observer des situations réelles de travail en présence sur les sites ;
- Comprendre les modalités mises en œuvre par les agents pour faire face aux incivilités.

L'étude de terrain porte sur trois sites : deux en Ile-De-France recevant respectivement une majorité de personnes aux revenus modestes et un situé en province qui accueille un public fragilisé au plan social et économique. Sur chacun des terrains, trois populations d'agents assurant une fonction d'accueil du public en relation de service (accueil direct) sont étudiées :

- Agents de sécurité (AS) ou « vigiles » dont la mission consiste à faire respecter la sécurité en salle du public, contrôler les entrées, la file d'attente et orienter les personnes vers les postes d'accueil ;
- Agents « conseils » (AC) dont la mission est d'accueillir les usagers pour un premier niveau de service (réception de pièces, informations courtes...) et de les accompagner dans l'utilisation des postes informatiques dédiés à la consultation et au traitement du dossier (mise à jour d'informations, impression d'attestations, dépôt de demandes simples...).
- Agents « gestionnaires » (AG) qui ont comme mission de traiter des demandes plus complexes (analyse des besoins, réclamations, identification de la prestation adaptée...). Les usagers sont d'abord reçus par les AC puis éventuellement par les AG, selon la situation à traiter.

Les caractéristiques de ces populations sont les suivantes :

- AS = 5 hommes (âge moyen = 35 ans ; expérience moyenne = 12 ans) ;
- AC = 4 hommes et 4 femmes (âge moyen = 25 ans ; expérience moyenne = 1,5 an) ;
- AG = 2 hommes et 10 femmes (âge moyen = 41 ans ; expérience moyenne = 17 ans).

Globalement, ces trois populations présentent une diversité de profils en termes d'expériences et de pratiques des relations de service en direct avec le public au sein de ces organismes.

3.2 Méthodes de recueil et données collectées

Le dispositif méthodologique articule des entretiens approfondis (N=25) réalisés auprès de tous les agents en phase 1, des observations en situation de travail auprès d'allocataires (50 jours de présence sur les 3 sites) avec des enregistrements audio et quelques enregistrements vidéo issus des caméras de surveillance, réalisés en phase 2. Certaines observations sont complétées par des auto-confrontations menées auprès des agents ayant vécu des VE, permettant de cerner l'activité en interactions « agent-usager » et de comprendre les stratégies déployées comme les moyens mis en œuvre pour faire face aux phénomènes.

3.3 Modes d'analyse des données

Les entretiens font l'objet d'une analyse de contenu thématique transversale intra et inter-fonctions, après retranscription écrite. Il s'agit d'identifier les éléments communs et distincts dans le discours des interviewés à partir d'unités de sens rapportées au questionnement semi-directif.

Les interactions « difficiles » entre les agents et les usagers sont retranscrites sous la forme des tours de paroles puis analysées, en s'inspirant de la méthode de l'arbre des causes (INRS, 2013) afin d'identifier les différents déterminants à l'origine des VE et l'enchaînement causal qui y conduit. L'objectif est de proposer une analyse de causalité exhaustive pour repérer les multiples facteurs qui sont à l'œuvre et leurs éventuelles interactions.

4. Résultats

4.1 Une réalité en chiffres

En 2015, un recensement national, interne à l'institution où s'est déroulée l'étude (la source ne peut être précisée pour des raisons de confidentialité) rapporte 3 194 incidents qui font l'objet d'un classement selon une typologie (cf. Tableau 3) et en fonction de leur gravité (cf. Tableau 4).

Type de signalement	Violence verbale	Incivilité	Violence psychologique	Violence physique	Violence envers des biens	Total
Fréquence (en %)	52	31	8	5	4	100

Tableau 3 : Distribution des violences externes par type en 2015 au niveau national
(source : institution dont l'identité ne peut être divulguée)

Gravité perçue du signalement	Peu grave et sans conséquences	Grave avec des conséquences	Très grave avec des dommages	Total
Fréquence (en %)	79	17	4	100

Tableau 4 : Distribution des violences externes selon leur gravité en 2015 au niveau national
(source : institution dont l'identité ne peut être divulguée)

En synthèse, il apparaît que les agents sont surtout confrontés à des VE relevant des violences verbales ou des incivilités. Globalement, la gravité de ces VE semble faible et sans conséquences. Les signalements sont principalement opérés par les AG puis les AC ; les AS font très peu de signalements.

4.2 Une réalité en faits

L'encadré ci-dessous (cf. Encart 1) illustre une situation d'incivilité où un usager interpelle un AC en demandant à « voir quelqu'un » (autrement dit, un AG). Face à cette déconsidération ressentie par l'agent, ce dernier impose son statut (« je suis conseillère »).

U : Bonjour
A : Bonjour monsieur, juste un instant s'il vous plaît... Je vous écoute monsieur, merci
U : C'est pour remettre des documents
A : D'accord je vais les récupérer s'il vous plaît
U : Je préfère, parce que ça fait 4 fois que je viens puis on ne les a pas réclamés puis...
A : Bah montrez-moi déjà ce que vous voulez déposer monsieur, pour que je sache si c'est moi qui traite ou si c'est quelqu'un d'autre. Malheureusement il faut que je fasse comme ça.
U : *Donne les documents*
A : Merci, donc on vous réclame simplement votre avis d'imposition et la copie des quittances
U : Ouais
A : Je vais les récupérer monsieur
U : **Je préfère voir quelqu'un s'il vous plaît**
A : **Bah je suis quelqu'un**, je suis conseillère au même titre que mes collègues c'est la raison pour laquelle je vous propose de récupérer les documents monsieur
U : D'accord, ok
A : Tout simplement
U : Qu'est-ce que vous voulez alors, dites-moi
A : **Donc il me faut une copie de la quittance...**

Encart 1 : Exemple d'acte incivil ; « Déconsidération d'un agent à son poste » (légende : A = Agent, U = Usager)

Cette interaction montre une attitude irrespectueuse de l'allocataire vis-à-vis de l'agent, qui touche à la reconnaissance du travail fait (facteur individuel) ou à la fonction occupée (facteur organisationnel), tels que le montrent certains échanges du type : « *vous ne faites pas votre travail* », « *vous servez à rien...* » ou comme ici « *je préfère voir quelqu'un* ». Ces formes d'interactions sont souvent insidieuses, imprégnées d'expressions méprisantes, sans « bruit apparent » car pas nécessairement adjoints d'actes visibles de violence (injures, cris...), mais blessantes en profondeur et sources de tensions, d'après les agents. Elles s'apparentent à de la violence morale, visant à désarmer moralement l'agent. Associées ou non à d'autres phénomènes, elles génèrent souvent chez l'agent des émotions internes, à travers une capacité de contenance ou de retenue qui « mine » sur la durée et crée du stress.

Ce second encadré (cf. Encart 2) est tiré d'un rapport d'incident suite à une agression physique de la part d'un usager sur un AG.

L'usager se présente à l'accueil, il présente un comportement énervé, même si auparavant il n'a jamais fait preuve d'agressivité. À 11h, après s'être déjà rendu une première fois à l'accueil, il se positionne derrière une autre personne qui est renseigné par un agent, la dépasse et s'adresse directement à l'agent. Après de rapides échanges oraux, l'usager dit à l'agent « *vous commencez à me fatiguer* ». Puis, il le saisit par le bras droit et le frappe sur le dessus de la tête. L'agent crie et s'écroule derrière le pupitre d'accueil.

Dans un courrier adressé à l'agent agressé par l'usager, ce dernier explique son geste de la manière suivante : « *Ce jour-là, je me suis senti désespéré, traité avec indifférence et jeté à la rue, mais j'ai manqué de self control. Pas violent de nature, mais parfois très anxieux et colérique, colère que je n'arrive plus à contrôler. [...] Je ne vous demande pas grâce des représailles judiciaires, j'en assumerai les conséquences.* »

Encart 2 : Exemple d'agression physique sur le site de province

L'analyse de l'agression physique permet d'opérationnaliser les différents facteurs qui en sont à l'origine. Ainsi, les facteurs individuels renvoient directement à l'état psychologique de l'usager ; ce dernier présente un handicap susceptible d'être à l'origine de troubles du comportement (d'ailleurs, il est à noter qu'il a signifié par écrit des regrets suite au geste commis). Au plan organisationnel et fonctionnel, les modalités de la délivrance du service ne répondent pas aux attentes et aux capacités de l'usager, dans la mesure où suite à la demande présentée il est invité à rechercher l'information par lui-même à l'aide des ordinateurs de l'espace libre-service. Or, il ne sait pas utiliser cet outil et surtout souhaite évoquer sa situation –qu'il juge singulière– avec un agent. Enfin, au plan temporel, la récurrence de la rencontre a probablement contribué à renforcer le sentiment d'insatisfaction de l'usager ; à chacune des rencontres de l'usager avec l'agent, la demande du premier n'a jamais été satisfaite. D'ailleurs, il est notable de constater l'impatience de l'usager qui se matérialise par le non-respect de la limite de confidentialité et par l'interruption de la relation de service en cours avec une autre personne.

4.3 Facteurs générateurs des VE

L'acte de VE est un phénomène plutôt rare eu égard au nombre d'utilisateurs rencontrés dans l'institution (plus de 13 millions en 2015) dans la mesure où cela survient dans 0,02 % des interactions. C'est toujours le fait d'un individu (ou de plusieurs) qui met en œuvre un comportement, moteur ou langagier, au détriment d'un agent ou des biens matériels d'une institution. Généralement, ceux qui en sont les témoins ou victimes considèrent cet acte comme pathologique, désignant ainsi la psychologie du « sujet-agresseur » comme en étant à l'origine. Ainsi, pour les AG l'origine des violences apparaît multi-déterminée ; ils pointent non-seulement la complexité des situations des usagers (précarité, conditions sociales, familiales ou professionnelles difficiles...) mais aussi les modalités d'accueil qui sont offertes : « *Il y a beaucoup de paramètres qui complexifient le métier : les textes législatifs, le logiciel qui change souvent, la situation des allocataires qui évoluent en permanence* ». Les AC évoquent un déficit d'image institutionnelle « *Les gens n'ont pas une très bonne image de nous. Maintenant, on ne reçoit plus les gens* ». Autrement dit, ce serait la mauvaise image de la structure qui générerait des VE, ce qui renvoie à l'institution la « responsabilité » –au moins en partie– de ce phénomène (accueil, délais de traitement...). Enfin, les AS soulèvent essentiellement des causes relatives aux usagers tout en évoquant le fait que les incivilités restent intrinsèquement liées à leur travail : « *Les gens sont tellement impatients* » ; « *Son dossier à lui, il doit être traité le jour même, ne se rend pas compte* ».

Les données montrent de grandes similitudes quantitatives et qualitatives entre les trois sites, alors qu'ils ont des caractéristiques assez différentes (profils des allocataires, localisation, taille des centres...) mais des modalités d'organisation communes (processus d'accueil, organisation des postes et des espaces). L'émergence des violences externes est plutôt consécutive de la nature des activités de l'organisme –en tant qu'acteur clé de la solidarité nationale qui décline des missions de service public– et porteur d'un rôle majeur en matière d'accompagnement ainsi que de soutien financier des individus par le versement de prestations. Cet ensemble est intrinsèquement dépendant d'un système de règles précises et d'une nécessaire activité de contrôle qui « joue » en tension, à travers les différents métiers, avec le développement des formes de précarité et le développement des violences. Dans cette construction sociale des violences externes, ces activités sont captives de dysfonctionnements, comme d'autres structures publiques (administrations, hôpitaux, entreprises publiques...) en contact avec des usagers (parfois des clients) –plus ou moins exigeants et dépendants vis-à-vis d'un service– qui peuvent être en difficulté, parfois en grande détresse.

In fine, c'est bien une « combinaison de circonstances « immédiates » et de caractéristiques sociales « défavorables » qui en est à l'origine. Les VE trouvent leur origine dans un multi déterminisme composé d'une

part de facteurs « variables » difficilement « maîtrisables », comme les aspects sociétaux et individuels, et d'autre part de facteurs plutôt « constants » prédéfinis tels que les aspects organisationnels (modes d'accueil, métiers...), fonctionnels (espaces et postes de travail...) et temporels (gestion des horaires d'ouverture, gestion des interactions...). Néanmoins, certaines variables semblent atténuer les effets négatifs d'une agression en milieu de travail (Niven, Sprigg & Armitage, 2013). C'est le cas des facteurs contextuels comme le soutien social et organisationnel (responsables, collègues), l'autonomie. Il peut aussi s'agir de caractéristiques individuelles telles que l'efficacité, la patience, l'écoute et la cohérence ainsi que la régulation émotionnelle.

Généralement, ces incidents naissent au cours de l'interaction sociale de service et apparaissent de manière quasi-spontanée, inattendue. Ainsi, trois éléments sont essentiels pour que l'incident de VE apparaisse : *l'usager*, *l'agent* et un *contexte socio-organisationnel*. Il faut donc rassembler ces 3 composants pour que l'incident de VE se développe, ce qui suppose des ingrédients présentant certaines qualités et en quantité suffisante. Dans le cas de l'interaction de service, les qualités de l'élément « usager » vont tenir à la complexité du problème à résoudre tel que formulé dans la demande de service ainsi qu'aux modalités de formulation de celui-ci (de manière plus ou moins conviviale ou agressive). Du côté de l'agent, c'est l'adéquation de la réponse apportée, ainsi que sa forme, qui est en jeu. Ici, le contexte apparaît comme un catalyseur de l'interaction notamment au travers de variables telles que la prescription du travail (rigide ou souple) ou les caractéristiques de l'offre de service (étroite/large).

4.4 Perceptions des VE

Lors des entretiens avec les diverses catégories de personnel, il apparaît que les faits associés aux VE sont définis différemment selon les fonctions. Ainsi, chez les agents d'accueil (AC) et les agents de sécurité (AS), l'exposition aux VE est vécue comme faisant partie intégrante de l'exercice professionnel au point d'être considéré comme un « risque de métier » le rendant acceptable, pour ne pas dire « normal » (cf. Encart 3). Dans ces conditions, le signalement d'un fait peut s'en trouver altérer selon le type de « métier » exercé. La définition des comportements contre-normatifs est donc influencée par l'activité réalisée. En même temps, cela peut constituer une stratégie de protection « anticipatrice » pour ne pas être étonné de ces événements.

De manière générale, les incivilités n'ont pas d'impact sur les agents de sécurité. Ils l'expliquent par le fait que la gestion des incivilités « *fait partie de leur travail* » et qu'ils ont été formés pour y faire face... « *on est là pour ça* ». Lorsqu'un usager se montre agressif, ils utilisent la communication afin de l'apaiser et cela semble fonctionner dans la majorité des cas ; ce qu'ils disent. Dans le cas où ils se sentiraient visés, la majorité des AS expliquent ignorer l'usager et ne pas prêter attention à ce qu'il dit ; ce qui constitue une sorte de stratégie d'évitement.

Encart 3 : Les agents de sécurité et les violences externes (Valléry et Leduc, 2017)

Pour autant, quelle que soit la fonction exercée, le fait d'être en contact avec les allocataires est potentiellement générateur d'émotions que ce soit face à une situation de vie « difficile » ou événement de violence externe dont l'agent est victime ou témoin. Face à ceux-ci, prévaut généralement une conduite de « jeu superficiel » pour montrer des émotions différentes de celles éprouvées *via* l'adoption d'un comportement verbal à la tonalité modérée, neutre et usant d'un recours à la prescription comme justification de l'activité. Globalement, les agents affichent un comportement observable similaire face aux faits de VE, caractérisé par une certaine neutralité et maîtrise de soi. À cela s'ajoute, une dépersonnalisation de la relation : l'enjeu semble être de mener la tâche à son terme, en dépit de ce que peut penser l'agent. La conduite adoptée par les agents rend compte d'une forme de dissonance sociocognitive dictée par la prescription du travail où les objectifs de production prennent le pas sur la subjectivité individuelle. La règle de métier « faire son travail » semble s'imposer au ressenti émotionnel du sujet sous la forme d'un devoir de réserve où il est attendu de ne rien dire, voire de s'effacer (Clot, 2008). Cette stratégie de régulation, via une certaine « neutralité et dépersonnalisation émotionnelle » permet de maîtriser la situation et de se protéger (Cahour, 2012). De la sorte, l'individu se ménage, réduisant le coût du travail en termes de charge émotionnelle et se préserve de « coups » plus ou moins directs, tels que les incivilités ou violences verbales, pour limiter les ecchymoses psychologiques/psychiques. Toutefois, cette conciliation de la prescription avec la conception personnelle est complexifiée par la dissonance causale ressentie entre la ciblée visée par l'acte (l'institution) et la victime de celui-ci (l'agent).

Face à un allocataire avec lequel la relation est difficile, il existe de multiples ressources externes telles que les collègues, l'encadrement de proximité ou un tiers institutionnel (police, agent de sécurité). Au plan des ressources internes mobilisées, les stratégies diffèrent. Les gestionnaires mettent soit en avant une forme d'empathie pour signifier leur compréhension de la situation de l'allocataire, par exemple en évoquant leur propre situation, soit au contraire s'efforcent de dissimuler leurs émotions. Chez les agents d'accueil (AC), d'autres

stratégies apparaissent quand il s'agit de se maîtriser, de faire preuve de détachement voire de se taire. Mais ils n'hésitent pas dans certains cas à signifier leur incompétence pour traiter le problème qui se présente à eux. Cette stratégie semble plus aisément tenable chez les AC en raison de leur faible expérience, renforcée par leur jeunesse apparente. Ainsi, les comportements adoptés diffèrent ; les gestionnaires (AG) semblent vouloir apaiser l'autre quand les AC s'efforcent soit de maîtriser la situation ou d'indiquer leur absence de responsabilité dans ce qui motive la VE portée par l'allocataire. Ce résultat est d'une certaine manière contre-intuitif car, avec le développement de l'expérience, il est plutôt attendu un accroissement de la capacité personnelle d'action, et donc l'usage de ressources. Inversement, l'agent novice ayant une capacité d'action moindre doit plutôt faire appel à des ressources externes. Or, ici c'est l'inverse qui est observé. L'explication peut tenir à un mécanisme cognitif de « conscience de la situation relativisée » où il est plus efficient de faire appel à un tiers pour un agent expérimenté (l'expérience montrant que le résultat est obtenu plus aisément et à un moindre coût) ou bien d'évoquer son incompétence quand c'est le cas réellement au plan de l'expérience afin de s'extraire de la situation délicate.

Dans ce contexte, les agents les moins expérimentés semblent les plus « tolérants » aux VE –en tant que risque du travail. En même temps, chez les gestionnaires (AG), le « social » est considéré comme un objet à part entière du travail, constituant bien souvent le leitmotiv d'entrée dans le métier. À ce titre, la violence ne peut y avoir de place d'une part car c'est un fait « a-normal » au plan social et d'autre part en raison de leur mission professionnelle consistant à faire du contrôle social (au sens propre mais aussi figuré). Ils sont donc en quelque sorte des « porteurs de la norme ». Pour les AC, population caractérisée notamment par sa jeunesse d'âge, l'hypothèse peut également être faite d'une sous-estimation des incidents aux regards de leurs expériences de vie quotidienne où l'expression de la violence –que ce soit dans les films ou les jeux vidéo- est plus récurrente. Ainsi, la confrontation régulière à des situations aversives ne donnent plus lieu à l'exercice du contrôle social, modifiant en retour la norme, c'est-à-dire le seuil d'acceptabilité de comportement contre-normatif telle que la VE en fonction de sa forme et du préjudice occasionné. Toutefois, ce point est à moduler dans la mesure où la population des AS est uniquement constituée d'hommes et pour les AG essentiellement de femmes. Or, cette répartition des fonctions selon les genres peut aussi expliquer les différences de stratégies inter-postes.

L'analyse des données statistiques relatives aux faits de VE montre que dans la majorité des cas, les victimes sont les AG (cf. Encart 4), puis les AC et plus rarement des AS. Or, les agents qui ont le plus grand nombre d'interactions avec les usagers sont dans l'ordre les AS, puis les AC et enfin les AG. Ce décalage entre la fréquence des relations de service et le nombre de signalements est lié d'une part à l'exercice du pouvoir discrétionnaire dont disposent les AG et d'autre part à leur positionnement et expérience au sein de l'institution.

Les gestionnaires développent une forme d'empathie pour marquer leur compréhension tout en évoquant la maîtrise de leurs émotions : « on essaye de faire preuve d'écoute : l'empathie est primordiale », « sans solution, il faut compatir », « j'aime à me mettre à leur place, pour atténuer le conflit, je m'identifie à eux et ils voient que je comprends », « même si je suis salarié, je suis seule avec mon fils... je m'identifie à eux et je leur parle de ma situation ; alors ils voient que je suis dans l'écoute et la compréhension, tout en me contrôlant ». Chez les AC, d'autres stratégies apparaissent quand il s'agit de se maîtriser, de faire preuve de détachement, voire de se taire. Mais ils n'hésitent pas dans certains cas à signifier leur incompétence pour traiter le problème qui se présente à eux. Cette stratégie semble plus aisément tenable chez eux en raison de leur faible expérience, et de leur jeunesse apparente « on leur dit de se calmer », « en levant la voix, ça peut ou non avoir un effet », « certaines fois, j'essaie d'expliquer tout le fonctionnement de notre organisation... ».

Encart 4 : Les gestionnaires et leur rapport à l'usager en difficulté, Valléry et Leduc, 2017

Concernant les AC, leur métier est plus récent et essentiellement fait par des jeunes sur une période définie. On peut faire l'hypothèse d'un biais dû à l'expérience et au manque de recul dans la fonction. Les AC considèrent que la tenue du poste en soi « oblige » à être confronté à des incivilités ; comme si celles-ci sont « naturellement » et durablement ancrées dans la fonction. Cette forme « d'acceptation » passive se retrouve dans d'autres métiers, confrontés quotidiennement aux violences sociales, comme chez les conducteurs de bus « les insultes dans le car, je supporte, parce qu'on ne peut rien faire, pourtant c'est dur... » ou « Les insultes, les grossièretés, ce n'est pas bien agréable, mais ce n'est pas le problème, parce que ça, on n'y peut rien » (Loubet-Deveaux, 2003).

Quant aux vigiles (AS), ils considèrent les VE comme inhérentes au métier, à la fonction. À cela s'ajoute, le fait qu'ils ne sont pas des salariés de l'institution, mais des prestataires externes ; ce qui peut générer un biais lié à leur statut et l'image qu'ils veulent donner ; ils ont à cœur de faire en sorte que tout se passe bien dans l'enceinte de la structure et anticipent les comportements déviants par un rôle de médiateur : « on sert aussi (...) de médiateur, quand ça ne va pas, on intervient pour apaiser... » ; « d'intermédiaire entre l'usager et l'agent ». Ils sont amenés à jouer ce rôle lorsque le ton monte entre deux usagers ou entre un usager et un agent. Il existe également le rôle d'aide ou d'appui qui semble important pour eux.

5. Discussion et conclusion

Il existe des formes différentes de violences ; des injures ou insultes qui font mal, mais considérées comme plutôt « banales », ou plus surnoises visant à déstabiliser l'autre par le mépris. Face à cela, les agents développent des stratégies différentes qui renvoient à leur statut, leur expérience et à la nature même des cadres de traitement du service (à l'accueil ou dans services arrières d'appui). Ainsi, cette recherche montre qu'il y a des différences majeures entre les agents d'accueil (AC) et les gestionnaires (AG). Les premiers sont plutôt « passifs », surtout lorsqu'ils sont novices, vis-à-vis des incivilités qu'ils subissent comme des « violences de réaction » des allocataires (Dessin & Durand, 2011) au regard de leur situation et des limites imposées par l'institution (règles, procédures...), voire ses défaillances productives (délais de traitement...). Les AG sont plus « résistants » en affrontant les incivilités par l'action (argumentations, appel de l'encadrement...) et en déployant des stratégies d'ajustement plutôt actives par des comportements centrés sur le problème (contrôle, recherche de maîtrise de soi...), sans trop se laisser déborder par les émotions avec dans tous les cas un coût potentiel pour leur santé (Ribert-Van de Weerdt, 2011). Quant aux AS, les interventions qu'ils opèrent en salle sont nombreuses et dépassent le cadre du prescrit (centré sur la sécurité et le contrôle) et souvent désamorcent les conflits ; des actes parfois « minuscules » mais utiles qui facilitent le climat dans l'espace public, l'accueil des allocataires et le travail quotidien des agents (réorienter, rassurer, informer...). En cela, ils jouent un rôle de prévention vis-à-vis des VE.

Ici, la prescription et l'activité réelle travail définissent la norme de ce qui est acceptable au plan social ; la mission à remplir en indiquant ce qui doit « rentrer » (demande à traiter) et « sortir » (prestation à fournir). Or ce cadre « social » prend le pas sur la « norme sociale » de la société civile et fait office de métarègle sociale. Certains comportements deviennent alors « plus » acceptables que d'autres au motif qu'ils sont liés au travail et que ce n'est pas l'individu qui est visé mais l'institution qu'il représente, même s'il peut en être la victime (cf. Encart 5).

La nature de l'incident : gestionnaires comme AC distinguent l'incivilité de l'agression dans sa forme ; la première se manifeste dans le comportement verbal, le non-respect de règles ou de normes sociales : « *c'est quand on dépasse ce qui est recevable au niveau professionnel au regard de l'activité que j'ai...* » (gestionnaire), « *c'est quelqu'un qui manque de respect ; ça se manifeste par les cris, le langage et le comportement* » (AC), « *c'est un dépassement de valeurs et le respect de l'un et l'autre* » (gestionnaire), « *c'est un manque de respect, aujourd'hui il y a des règles dans un organisme public, elles doivent être respectées* ». La seconde est une atteinte à l'intégrité physique : « *l'agression ça va au-delà de l'incivilité, c'est grave* » (AC). Ainsi, il existe deux formes de VE ; celle qui a un caractère contre-normatif et celle qui occasionne un préjudice (physique, psychologique). Or, ces événements ne sont pas nécessairement exclusifs rendant compte de la complexité pour les apprécier et des disparités ressenties d'un individu à l'autre. Il n'y a pas de linéarité sur un plan orthogonal susceptible de prédire que « *plus un comportement est contre-normatif et plus il est grave* », car justement cette dernière est modulée par la sensibilité de chacun.

Encart 5 : Illustrations de la norme sociale professionnelle relativement aux VE

Dans ce cadre, les incivilités, et plus largement les violences apparaissent comme des symptômes d'une société donnée, le reflet de dysfonctionnements sociaux profonds qui se jouent à travers des interactions individuelles et situées et ce, bien au-delà des défaillances organisationnelles. Autrement dit, le travail est le *théâtre* d'une réalité plus complexe des violences dont les enjeux et les modes de résolution dépassent le cadre *stricto sensu* de la sphère professionnelle. Les violences externes émergent sous des formes multiples dans la dynamique des échanges ; elles résultent d'un embrasement composé d'événements locaux et contextuels (liés à la situation d'échange de l'instant, dans un espace-temps autour d'une demande) et de facteurs plus profonds, difficilement visibles, ancrés dans des histoires individuelles, sociales, culturelles et identitaires des interlocuteurs. En cela, le travail est à la fois une scène et un déterminant à part entière.

In fine, les limites de cette recherche tiennent à la fois au cadre conceptuel mobilisé ainsi qu'aux modalités d'investigation déployées. Le premier reste complexe à élaborer, compte tenu du caractère situé et dynamique des déterminants des violences externes qui supposent de pouvoir les articuler avec le fonctionnement psychosocial de la situation en lien avec le cadre du travail. À ce propos, le tableau 2 présente un certain caractère arbitraire au regard des catégories usitées pour comparer les différents modèles existants en lien avec cette thématique.

Les secondes ont trait directement à la nature du phénomène étudié ; éphémère, imprévisible et dont la visibilité tient avant tout à celui qui en est la victime, sans compter qu'il faut aussi pouvoir accéder à ce vécu intérieur, difficilement verbalisable lorsqu'il s'agit d'émotions.

Au plan pratique, la prévention des VE peut et doit être envisagée ; même si la survenue d'un incident de

de ce type est probable, par contre en être victime l'est moins. Cette probabilité se situe entre 10^{-3} et 10^{-5} comme le montre le calcul du nombre d'incidents rapporté au nombre d'agents et d'utilisateurs rencontrés. Par conséquent, la survenue d'un futur incident de VE est le résultat d'une combinaison de défaillances sérieuses mais connues dans un contexte qui est nouveau. Autrement dit, cet événement apparaît suite à des faits qui, pris isolément sont identifiés, mais l'enchaînement présente un caractère original quant à sa mise en œuvre *hic et nunc*. Dans ce cadre, l'objectif est de développer une gestion « amont » des VE dans la lignée de celle adressée pour les risques et incidents industriels. Pour ce faire, deux niveaux combinés de sécurité pourraient être proposés :

- l'un sur la *sécurité réglée* qui définit des principes et modalités d'action a priori (une sorte de ligne de conduite à tenir avec des dispositifs formels de prévention, de nature technique et organisationnelle) ;
- l'autre sur la *sécurité gérée*, qui se manifeste dans les situations de travail quotidiennes, où il s'agit plutôt de définir un cadre permettant l'élaboration collective en situation de modalités d'action, d'étayage de règles partagées du métier et apprises aux nouveaux arrivants, permettant de faire face aux situations de violences (Daniellou, Simard, & Boissières, 2010).

L'ensemble des actions s'inscrit dans une prévention primaire visant à mieux anticiper les événements (les AS ont ici un rôle majeur) et *in fine* de gérer ces situations entre acteurs à travers leurs activités dédiées et spécifiques (accueil, gestion...) au sein d'une plus large emprise organisationnelle (traitement de ces violences au travers des métiers, des responsabilités et des actions) et institutionnelle (évolution des règles et des procédures).

Références Bibliographiques

- Bobillier Chaumont, M-E., Dubois, M., Retour, D., & al., (2010). *Relations de services : Nouveaux usages, nouveaux usagers*. Bruxelles : Éditions De Boeck.
- Cahour, B. (2012). *Les émotions vécues, constitutives de l'activité. Cas des interactions de travail et des usages situés*. Habilitation à Diriger des Recherches, Université de Picardie Jules Verne.
- Chappell, D., & Di Martino, V. (2006). *Violence at work*. International Labour Organization.
- Chekroun, P., & Brauer, M. (2002). Reactions to norm violations and the number of bystanders: Evidence for the bystander effect in social control behavior. *European Journal of Social Psychology*, 32, 853-867
- Clot, Y. (2008). *Travail et pouvoir d'agir*. Paris : PUF.
- Daniellou, F., Simard, M., & Boissières, Y. (2010). *Facteurs humains et organisationnels de la sécurité industrielle. Un état de l'art. Les cahiers de la sécurité industrielle*. Toulouse : FONCSI.
- Dessin, M., & Durand, J-P. (2011). *La violence au travail*. Toulouse : Octares.
- Dubois, N. (1994). *La norme d'internalité et le libéralisme*. Grenoble : P.U.G.
- Duveau, A., Tarquinio, C., & Fischer, G. N. (2003). *Les violences au travail*. Les violences sociales, Dunod, Paris.
- Eléas (2015). « Les salariés français face aux incivilités au travail ». Colloque Assemblée Nationale du 5/11/2015. <http://www.eleas.fr/app/uploads/2016/10/DP-ELEAS-2015-Colloque-Incivilit%C3%A9s-au-travail-5-11-15.pdf>
- EU-OSHA - European Agency for Safety and Health at Work (2010). *Workplace Violence and Harassment : a European Picture*. Office for Official Publications of the European Communities. Luxembourg, 2010.
- Favaro, M. (2014). *Mécanismes organisationnels de formation des violences au travail. Proposition d'un modèle-cadre pour comprendre et intervenir*. NS320. Nancy : INRS.
- Grandey A. (2003). When “the Show Must Go on”: Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-Rated Service Delivery », *Academy of Management Journal*, 46, 1, 86-96.
- Guyot, S. (2015). Travailler en contact avec le public. Quelles actions contre les violences. INRS, ED 6201.
- INRS (2013). *La méthode de l'arbre des causes*. ED 6163.
- Jauvin, N. (2003). *La violence organisationnelle : parcours conceptuel et théorique et proposition d'un modèle compréhensif intégrateur*. Haute-Ville-Des-Rivières, CLSC CHSLD.
- Loubet-Deveaux, A. (2003). Incivilités et violences dans les transports en commun. Comment ne pas sous-estimer l'impact de l'organisation du travail sur la santé des conducteurs. *Travailler*, 1, 9, 163-171.
- Niven, K., Sprigg, C. A., & Armitage, C. J. (2013). Does emotion regulation protect employees from the negative effects of workplace aggression? *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(1), 88-106.
- Outin, J.L. (1979). *Familles et droits sociaux - Les modalités d'accès aux prestations familiales*. Collection Etudes, 22, CNAF.
- Ribert-Van de Weerd, C. (2011) : Les contraintes de travail et les stratégies de régulation émotionnelle en centre de relation clientèle. *Le travail humain*, 74 (4) pp.321-339.
- Rioux P., Savoie A., & Brunet L. (2003). Étude descriptive des comportements antisociaux au travail. *Psychologie du travail et des organisations*, vol.9, no 1-2, 89-112.
- Valléry, G, Bonnefoy, M.A., Eksl, R., & Tedesco, J. (1996). *Interactions sociales difficiles et modes de régulation au travail : Le cas des Caisses d'allocations Familiales (CAF) et des Agences Locales pour l'Emploi (ALE)*. Rapport de Recherche CNAF.
- Valléry, G., & Leduc, S. (2017). *Les violences externes dans les CAF : stratégies de régulation et émotions au travail*, Rapport de Recherche CNAF.

Weller, J. M. (1994). Le mensonge d'Ernest Cigare : problèmes épistémologiques et méthodologiques à propos de l'identité. *Sociologie du travail*, 25-42.

Wynne, R., Clarkin, N., Cox, T., & Griffiths, A., (1997) *Guidance on the prevention of violence at work*. Luxembourg : European Commission, DG-V, 1997 (Ref. CE/VI-4/97).