

La prévention et la répression des violences verbales au travail

Violence au travail. Depuis que le traitement des risques psychosociaux est devenu une composante de l'obligation générale de sécurité¹, il est courant que la politique des entreprises ne permette pas de prévenir efficacement le risque de violences verbales. Il nous est donc apparu nécessaire de donner des outils utiles à la compréhension d'un sujet face auquel l'employeur peut se retrouver rapidement démuni.



Un comportement verbal inapproprié peut engager la responsabilité pénale, civile et disciplinaire de l'auteur.

L'évaluation du risque de violences verbales nécessite une réflexion de l'équipe dirigeante autour d'un véritable plan d'action. Il est en effet incontestable que le terme de « *violences verbales au travail* » renferme de multiples situations allant de l'incivilité aux menaces, en passant par les injures, brimades, grossièretés. Par ailleurs, ce risque peut se réaliser à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise, voire jusque sur les réseaux de communications électroniques, dont on sait qu'ils sont favorables aux dénigrements et aux violences.

Répression de l'auteur de violences verbales. L'adoption d'un comportement verbal inapproprié peut engager la responsabilité pénale, civile et disciplinaire de l'auteur.

• **S'agissant de la responsabilité pénale**, on remarque que de nombreuses infractions sont susceptibles d'être caractérisées.

D'abord, il sera possible de poursuivre l'auteur pour violences puisqu'il est prévu que les violences psychologiques caractérisent l'élément matériel de ces infractions². La jurisprudence qualifie d'acte de violence le fait de faire subir à autrui un choc émotif³. À ce titre, la lecture des travaux préparatoires⁴ de la loi ayant introduit l'article qui réprime les violences psychologiques démontre que cela était également la volonté

du législateur. À ce titre, la chambre criminelle a rappelé récemment que : « *Les faits de violences prévus (...) sont constitués, même sans atteinte physique de la victime, par tout acte de nature à impressionner vivement celle-ci et à lui causer un choc émotif* »⁵.

Ensuite, l'auteur pourra être poursuivi du chef d'infraction de harcèlement moral, si les conditions de l'article 222-33-2 du code pénal sont remplies⁶. En effet, la violence verbale, lorsqu'elle est réitérée, peut caractériser un harcèlement moral⁷ et ce, même si cette violence cause une dégradation de « *ses conditions de vie* »⁸. D'autres délits volontaires peuvent être retenus à l'encontre de l'auteur, tels que le délit de menaces⁹, d'appels téléphoniques ou de messages malveillants¹⁰ ou encore de diffamation et d'injure publiques¹¹.

En revanche, l'absence d'élément intentionnel empêchera que les faits commis à l'occasion d'une plaisanterie sans malice soient sanctionnés pénalement. Il faudra alors rechercher si ces faits ne peuvent être sanctionnés sur le terrain des infractions involontaires.

• **S'agissant de la responsabilité civile**, la volonté d'indemniser les victimes de violences verbales a conduit la jurisprudence de la chambre sociale à sanctionner très

1) Article 4121-1 du code du travail

2) Article 222-14-3 du code pénal

3) Cass. crim., 13 juin 1991 : Bull. crim., 1991, n° 253

4) V. Rapp. G. Geoffroy, AN n° 2293 ; Rapp. F. Pillet, Sénat n° 564

5) Voir dernièrement : Crim., 4 juin 2019, n° 18-84.720

6) « *Le fait de harceler par des propos ou comportement répétés ayant pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel* »

7) Crim., 7 mai 2014, n° 13-83.944 ; Soc., 27 janv. 2010, n° 08-43.985

8) Loi n° 2018-703 du 3 août 2018

9) Articles 222-17 et suivants du code pénal

10) Article 222-16 du code pénal

11) Article 29 de la loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse



L'important pour l'employeur est de ne pas laisser les comportements de violences impunies.

largement tout propos agressif¹², comportement déplacé et violent suscitant un sentiment de peur¹³, utilisation de surnoms humiliants vis-à-vis de certains salariés et écarts de langage inacceptables¹⁴, remarques ironiques et remontrances¹⁵, humour déplacé et répétitif à connotations racistes¹⁶.

• **S'agissant de la sanction disciplinaire**, le règlement intérieur, des codes ou chartes de bonne conduite peuvent définir et envisager les situations à risque afin de mieux les prévenir. En tout état de cause, il s'avère que, même au stade des menaces, une sanction disciplinaire doit être envisagée.

Dans la plupart des cas, avant de licencier un salarié tenant des propos discourtois ou injurieux, un employeur aura tout intérêt à utiliser son pouvoir disciplinaire par des sanctions préliminaires car la jurisprudence exige, dans certaines circonstances, que le salarié ait été alerté sur son comportement préalablement à son licenciement¹⁷.

L'appréciation du degré de gravité de la faute n'est pas aisée pour l'employeur. Il doit être constaté que le juge, dans son travail d'appréciation, recherche toujours à concilier la liberté d'expression du salarié avec l'obligation de protection de la santé et de la sécurité au travail.

Les obligations de l'employeur face au risque de violences verbales. Il est nécessaire, pour l'employeur qui n'a pas causé directement les faits, d'être en mesure de démontrer qu'il a tout mis en œuvre afin de prévenir et d'agir à la suite de

la réalisation du risque, faute de quoi sa responsabilité peut être engagée.

• **S'agissant des obligations en matière de prévention du risque**, l'Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles (INRS) a publié deux dossiers en 2017 intitulés « *Agression et violence externe* » et « *Harcèlement et violence interne* ».

Il est essentiel pour l'employeur d'identifier les facteurs internes et externes qui peuvent mener à un comportement violent : tension, harcèlement ou plaisanterie inadaptée ? Pour ce faire, les mécanismes de prévention mis en place au sein de l'entreprise doivent permettre la remontée d'information afin de favoriser une prise en charge immédiate de la victime.

À cet égard, la création obligatoire d'un dispositif d'alerte éthique dans certaines entreprises¹⁸ implique la mise en place d'une cellule d'écoute et de traitement des violences sur le lieu de travail qui « *doit comporter toutes les garanties nécessaires en termes d'accueil, de confidentialité, d'expertise, de qualité et de rapidité de traitement et de suivi des saisines. Toute saisine doit donner lieu à une réponse et, si nécessaire, à des mesures concrètes visant à protéger la victime et assurer l'arrêt de la violence concernée* ».

Le respect de ces normes va permettre la création de procédures internes conformes aux exigences légales et réglementaires, ce qui est essentiel. Car, outre les pertes en productivité, l'employeur s'expose à ce que sa responsabilité civile et pénale soit engagée en raison d'un management lacunaire.

• **En matière civile**, la faute de l'employeur pourra être recherchée en vertu de son obligation de sécurité, dont on sait qu'elle est de moyens renforcée¹⁹. Il est donc nécessaire que l'employeur soit en mesure de démontrer qu'il a pris toutes dispositions afin d'éviter la profération de violences verbales.

L'important est donc de ne jamais laisser ces comportements impunies et de prévoir, dans tous les cas, un encadrement du salarié s'estimant victime afin d'éviter toute souffrance morale ou physique de sa part.

Toutefois, lorsque les faits ne peuvent être vérifiés et restent de simples soupçons, il convient d'être extrêmement prudent puisque toute dénonciation ayant donné lieu à l'engagement de sanctions judiciaires ou disciplinaires est susceptible d'être sanctionnée pour dénonciation calomnieuse²⁰.

• **En matière pénale**, s'il apparaît qu'un salarié est victime de violences verbales, l'employeur peut être poursuivi du chef de violences involontaires²¹ lorsqu'une faute d'une particulière gravité soit caractérisée conformément aux alinéas 3 et 4 de l'article 121-3 du code pénal.

En pratique, l'Inspection du travail se fondera bien souvent sur l'absence de prévision du risque au sein du document unique d'évaluation des risques (DUER)²², afin de qualifier un manquement à une obligation particulière de sécurité prévue par la loi ou le règlement.

Emmanuel Daoud

Avocat au barreau de Paris

Cabinet VlgO

Membre du réseau international d'avocats

Gesica

Thomas Leone

Élève-Avocat

12) Soc., 24 juin 2009, n° 07-45.208

13) Soc., 10 février 2009, n° 07-44.953

14) CA Paris, ch. 21 C, 14 oct. 2008

15) Soc., 16 septembre 2009, n° 08-42.624

16) Crim., 12 décembre 2006, n° 05-87.658

17) Soc., 23 septembre 2009, n° 08-41.715 : salarié ayant traité un collègue de « pitbull »

18) Articles 6 et suivants de la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 ; décret d'application n° 2017-564 du 19 avril 2017

19) Soc., 25 novembre 2015, n° 14-244.44, *Air France*

20) Article 226-10 du code pénal

21) Articles 222-19 du code pénal

22) Articles R.4121-1 et suivants du code du travail