



**17^{ème} colloque annuel du CERI (Centre d'Études et de Recherche)
de l'ISTEC (Ecole Supérieure de Commerce et Marketing)**

Le 5 décembre 2024 à Paris

ISTEC, 128 quai de Jemmapes 75010 Paris

APPEL A COMMUNICATIONS

**IMPACTS SUR LES ORGANISATIONS DES VIOLENCES EXTERNES ET INTERNES : UN
ÉTAT DES LIEUX ET DES MOYENS D'ACCOMPAGNEMENT.**

La violence devient l'une des problématiques de la responsabilité sociale de l'entreprise, que l'on parle des violences exercées par des tiers externes ou internes à l'organisation.

A ce titre, le CERI, le Centre d'Études et de Recherche de l'ISTEC a décidé de mettre le sujet au cœur de son colloque annuel de 2024.

L'objectif de ce 17^{ème} colloque est d'explorer, les répercussions et les enjeux organisationnels à la fois des violences externes subies par les collaborateurs (violences domestiques et familiales ou la violence exercée par les clients-usagers) et des violences internes (violence au et du travail). Ce colloque a pour ambition d'une part d'impliquer les organisations dans la lutte contre toutes ces formes de violences ; d'autre part il a pour visée d'identifier des outils et des mesures préventives utiles au management des Ressources Humaines et au management en général pour gérer la sécurité et la santé associées à la violence commise ; enfin, de s'interroger sur le terrain de la recherche en sciences sociales sur la manière d'opérer en contexte sensible.

La date du colloque est fixée au *jeudi 5 décembre 2024*. Ce colloque offre la possibilité aux chercheurs de présenter leurs travaux de recherche les plus récents, de recevoir des retours écrits des membres d'un comité scientifique et d'échanger lors de discussions constructives avec la communauté scientifique.

Ce colloque se construit autour de deux axes d'études : la violence externe et la violence interne à travers trois types de violences : la violence physique, la violence psychologique, et enfin la violence symbolique et économique.

Si la violence apparaît comme constitutive de l'histoire du travail, les formes de cette violence ont-elle évolué au fil de celle-ci. En 1995, l'Occupational Safety and Health Administration (agence gouvernementale américaine dédiée à la santé et à la maladie dans le cadre du travail) parle d'une violence émise par quatre types d'acteurs : les proches (familles, conjoints, etc...), les clients-les usagers (patients dans le secteur sanitaire, élèves ou parents d'élèves, etc...), les supérieurs hiérarchiques-les collègues- les pairs au sein de l'organisation et enfin des agents extérieurs (comme les délinquants, les criminels, les terroristes, les militants-activistes etc..).

A- L'impact sur les organisations de la violence externe constitue l'un des premiers axes de ce colloque :

1/ des violences familiales qui restent encore un « tabou mais une réalité sociale » (Hennequin, Wielhorski, 2012) : qu'il s'agisse de violences domestiques (faites aux femmes) et plus généralement de toutes les violences commises dans le milieu familial (inceste, maltraitance, etc..) sur les femmes et les hommes. « Peu d'entreprises envisagent la violence familiale comme une problématique organisationnelle » écrivent, en 2012, Hennequin & Wielhorski. Douze ans plus tard, le constat demeure, alors que la violence domestique et familiale est un phénomène social d'ampleur ; et ce, alors même que depuis juin 2019, lors

du centenaire de l'Organisation internationale du travail (OIT), la Conférence internationale du Travail (CIT) a adopté la convention n° 190 reconnaissant les conséquences désastreuses des violences domestiques sur le monde du travail et la contribution possible des organisations à améliorer le bien-être des victimes.

2/ les violences (externes) commises par les usagers, les clients ou les patients sur des salariés sur leur lieu de travail : incivilités, agressions verbales, agressions physiques, vandalisme. Les violences faites par les usagers aux agents du service public est là aussi un fait social d'ampleur. Plus globalement, certaines professions et lieux de travail sont davantage exposés : personnels soignants, assistantes sociales, employés de banque, enseignants, chauffeur de bus, de taxi, des personnes travaillant seules, etc... A la lecture de Bobillier-Chanon (2019) les facteurs de violence externe ont plusieurs sources dont des ressources organisationnelles inadaptées produisant des incivilités. Dans cette perspective, André, Beauquier & Gorgeon (2007) écrivent « les incivilités, tout autant que la civilité, ne sont pas sans rapport avec les formes de l'organisation du travail, de l'aménagement et de la gestion de l'espace ».

B- La violence interne au travail constitue le second axe de ce colloque

L'allongement du temps de travail induit par la dernière réforme des retraites datant du printemps 2023 a ouvert des questions majeures sur le travail et les nouvelles formes de violences identifiées au et par le travail. Gastaldi & Ventolini nous le rappellent (2023) quand elles écrivent « parce que le travail est parfois une souffrance, et qu'il pourrait être autre chose, il s'agit de le « designer » dans ses caractéristiques individuelles et collectives, matérielles et immatérielles, de manière à ce qu'il ne porte pas atteinte ou le moins possible... à la santé physique et psychologique des individus ».

Ce colloque a pour ambition d'ouvrir le débat sur le « mal-travail » (Gastaldi & Ventolini, 2023), de s'interroger sur les RPS, les différentes formes de violences (précarité, manque de sens du travail, inadaptation au poste de travail etc...) qui peuvent advenir avec

l'allongement du travail et « travailler à des carrières soutenables quand la durée de celle-ci augmente » (Gastaldi & Ventolini, 2023). Ce colloque pourra aussi s'intéresser aux facteurs de production de la souffrance chez les agriculteurs à travers la violence étatique et la production excessive de normes.

Toutes ces violences évoquées affectent le travail parce qu'elles affectent la santé mentale et physique des victimes : blessures, lésions corporelles, anxiété, troubles du sommeil et de la concentration, dépression, instabilité émotionnelle, faible estime de soi, difficultés relationnelles. Elles menacent les victimes dans leur emploi, les excluent potentiellement d'évolution, de formation au sein de l'organisation.

Pour les entreprises, le coût des conséquences de ces violences, d'un point de vue organisationnel ou économique est réel : sécurité et protection des victimes, retard et absentéisme, baisse de la productivité, les coûts de séparation et de remplacement. Ce colloque a pour objectif de mesurer l'impact social et économique, et peut-être d'en imaginer des solutions.

Dans le cadre de ce colloque, voici une liste de questions (non-exhaustive) que les propositions de communication pourront chercher à traiter :

- Quelles sont les conséquences majeures sur les organisations des violences externes et internes ? Absentéisme, turnover, climat d'insécurité, dégradation du climat social, coût financier, baisse de l'efficacité organisationnelle, etc...
- Quelles sont les mécanismes de prévention possibles ? En France et dans les différents pays européens ? Formation du personnel, engagement de la direction, mise en place de cellule de crise (psychologue, coach), rôle du médecin du travail, nouvel espace de médiation, dispositifs de prévention concernant les travailleuses et travailleurs les plus vulnérables comme les jeunes, les précaires, les personnes LGBTQIA+, les travailleuses de nuit, etc... ?

- Comment les entreprises peuvent-elles protéger et accompagner les victimes de violences domestiques et contribuer à améliorer le bien-être des victimes ? Abrogation des jours de carence en cas d'arrêt maladie, maintien dans l'emploi, droit à absences rémunérées pour faire ses démarches, priorité à la mobilité géographique et fonctionnelle ?
- Chaque année, des milliers de femmes sont victimes d'agressions ou de viols sur leur lieu de travail, comment l'organisation peut-elle garantir la sécurité de ses salariées ?
- Quelles sont les nouvelles formes de violences internes (violence perverse, enflure toxique (Haag), violence douce ou violence invisible, phénomènes de bande, etc...) dans les entreprises ?
- Comment favoriser les résolutions de problème de sécurité et d'incivilité dans les organisations liées à des violences externes (clients, patients ou usagers) ? Quelles sont les nouvelles formes de coproduction de la civilité pour lutter contre les violences externes dans les organisations ?
- Quels sont les facteurs de risque des nouvelles violences liés à l'allongement du temps de travail ?
- Sensitive Research : comment opérer en contexte sensible ?

Opportunités de publication



**Management
& Sciences Sociales**

Les meilleures communications seront sélectionnées dans un numéro spécial dans *Management & Sciences Sociales* (rang 4 FNEGE) coordonné par LEBLANC Sophie (ISTEC) sur la thématique : « **IMPACTS SUR LES ORGANISATIONS DES VIOLENCES EXTERNES ET INTERNES : UN ÉTAT DES LIEUX ET DES MOYENS D'ACCOMPAGNEMENT** ».

Comité d'organisation

LEBLANC Sophie, Professeur Chercheur, ISTECS

BARUEL BENCHERQUI Dominique, Directrice de la recherche, ISTECS, PRISM
Sorbonne

LE DELEY Eric, Directeur académique, ISTECS

FERRON Charles, Attaché Direction Recherche et Pédagogie, ISTECS

REY-FERRER Anne, Directrice de la Communication, ISTECS

Comité scientifique

ADO Istifanous (ISTECS), ALOUI Adel (ISTECS), BECHE Jérôme, (ISTECS), BARUEL BENCHERQUI Dominique (ISTECS), BENSEBAA Faouzi (Université Paris Nanterre), BEZES Christophe, (ISTECS), BONNET Marc (Université Lyon 3), BOUCHER Ronald (ISTECS), BRANELLEC Gurvan (ISTECS), CADET Isabelle (Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne), CANEVET-LEHOUS Sophie (ISTECS), CONDOMINE Bérangère (CNAM), DANG Rey (ISTECS), ELABIDI Houda (ISTECS), ELOMMAL Najoua (ISTECS), GIACOMONI Gilbert (AgroParisTech), HENNEQUIN Émilie (Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne), JARDAT Rémi (Université d'Evry), JANNAND Anne (Université de Paris-Saclay, IUT de Sceaux), LEBLANC Sophie (ISTECS), LE DELEY Eric (ISTECS), MAHAMADOU Zoubeyda (ISTECS), NTSONDE Joël (ISTECS), OIRY Ewan (Université du Québec, Montréal), PASSANT Adrien (ISTECS), PESQUEUX Yvon (CNAM), SAINT-GERMES Eve (Université Côte d'Azur), SAUCE Loïc (ISTECS), SOULABAIL Yves (ISTECS), VANCAELMONT Anne (ISTECS).

Procédure et dates à retenir

Date limite de soumission des intentions (1 à 2 pages) : 17 mai 2024

Date limite de soumission des communications : 28 juin 2024

Retours aux auteurs : 13 septembre 2024

Date du colloque : 5 décembre 2024

Adresse courriel d'envoi des intentions : s.leblanc@istec.fr

Indications aux auteurs

Les communications peuvent être de type *short paper* (3000 mots maximum) ou *full paper* (6000 mots maximum). Elles pourront être rédigées **en français ou en anglais**, puis soumises au format doc, docx ou PDF et anonymisées, Times New Roman, 12, format A4.

Bibliographie sélective

André, P., Beauquier, S. & Gorgeon, C. (2007). Quelle gestion des incivilités dans les entreprises accueillant du public ? *Lien social et Politiques*, (57), 151–162.

Bobillier-Chaumon, M. (2019). Violence externe au travail. Dans : Gérard Valléry éd., *Psychologie du Travail et des Organisations : 110 notions clés* (pp. 452-456). Paris: Dunod.

Gastaldi, L. & Ventolini, S. (2023). Quand la réforme des retraites vient interroger le management et les organisations. *Revue française de gestion*, 310, 9-14.

Hennequin, E., Condomines, B., Jan-Kerguistel, A., Pijoan, N. & Saint-Germes, È. (2021). *GRH et questions sensibles en entreprise : Approches sociales, sociétales et managériales*. Vuibert.

Hennequin, E. & Wielhorski, N. (2012). Quand l'intime s'immisce dans l'entreprise : Les conséquences organisationnelles des violences familiales. *RIMHE : Revue Interdisciplinaire Management, Homme & Entreprise*, 4,1, 42-56.