

RECO mmandation

Des comités techniques régionaux de la Carsat du Languedoc-Roussillon

Prévention du risque d'agression des salariés en contact avec le public

Pour prévenir le risque de violences externes :

- analyser systématiquement les agressions,
- adapter l'organisation du travail,
- former les salariés et l'encadrement en contact avec le public,
- concevoir et aménager des lieux de travail adaptés.



Sommaire

1	Préambule.....	2
2	Champ d'application.....	3
3	Objet de la recommandation.....	3
4	Principes de prévention.....	3
5	Mesures de prévention.....	4
5.1	La prévention des agressions.....	4
5.1.1	Analyse systématique des agressions et évaluation des risques.....	4
5.1.2	Organisation du travail.....	4
5.1.3	La formation des salariés et de l'encadrement en contact avec le public.....	5
5.1.4	Conception des lieux de travail.....	5
5.2	Mise en place d'une procédure pour la prise en charge des victimes.....	6
6	Bibliographie.....	7

1 Préambule

Les salariés des entreprises en contact avec du public peuvent être exposés aux «incivilités» et à la violence. Les problèmes liés aux évolutions sociétales ne seront pas abordés dans ce document. Toutefois, parmi les causes d'agressions en lien avec l'activité professionnelle les plus couramment citées, on relève :

- la multiplicité et la complexité des services rendus qui génèrent une grande difficulté d'information des publics,
- la précarité de certains publics qui entraîne insatisfaction et frustration,
- une conception des lieux de travail parfois inadaptée.

Bien qu'il s'agisse d'un fait de société, les entreprises concernées se doivent de conduire des actions de prévention pour éviter les agressions ou en limiter les conséquences. Dans ce domaine, comme dans les autres domaines des risques professionnels, il n'y a pas de fatalité.

La violence externe constitue une des trois catégories de risques psychosociaux (RPS) selon l'INRS¹ et répond à la définition suivante :

« Les violences externes sont des insultes, menaces, agressions physiques ou psychologiques, exercées contre une personne sur son lieu de travail, par des personnes extérieures à l'entreprise, y compris des clients et qui mettent en péril sa santé, sa sécurité ou son bien-être ».

On distingue plusieurs formes de violences externes : notamment les incivilités, les actes de prédation, les violences physiques et les destructions / dégradations.

La violence sur les salariés peut avoir différentes conséquences :

- individuelles sur le ou les salariés : physiques, psychiques, et psychosociales,
- sur l'entreprise : augmentation de l'absentéisme, détérioration de l'image de l'établissement pour son public (principale raison de la sous-déclaration des agressions), dégradation du climat social au sein de l'entreprise, mise en cause possible de la responsabilité civile et/ou pénale de l'employeur, diminution de la performance économique et sociale.

*La violence :
un fait de société*

*Un risque professionnel
à part entière*

*Définition de la
violence externe*

*Les formes de violences
externes*

*Les effets sur la santé
et sur l'entreprise*

(1) Institut National de Recherche et de Sécurité.

2 Champ d'application

Cette recommandation s'applique aux entreprises relevant du régime général de la Sécurité sociale, entreprises dont une partie des salariés est directement en contact avec le public.

Sont particulièrement concernés les métiers suivants :

- les agents d'accueil, hôtes de caisse, téléopérateurs,
- les agents de sécurité,
- les commerciaux sédentaires ou non,
- les conducteurs de transports de biens ou de personnes,
- les personnels du secteur sanitaire, médico-social et action sociale,
- les personnels des secteurs : enseignement, formation, animation éducative et culturelle...

Des particularités peuvent être relevées en fonction des différents métiers.

3 Objet de la recommandation

Le présent texte a pour objet de proposer des mesures de prévention dès la conception et en adaptant l'organisation du travail par :

- l'analyse systématique des agressions et évaluation des risques,
- une réflexion sur l'organisation du travail,
- la formation des salariés et de l'encadrement en contact avec le public,
- la prise en compte de ce risque dès la conception et lors de l'aménagement des espaces.

La formalisation d'une procédure de prise en charge des salariés victimes d'agression est nécessaire pour faire face à l'urgence des situations et prévenir les effets possibles immédiats et/ou différés sur la santé des salariés.

4 Principes de prévention

Les chefs d'établissements ont des obligations générales d'évaluation et de prévention des risques (articles L 4121-1 à L4124-5 du Code du Travail) et de formation aux postes de travail (article L6321-1 du Code du Travail). Depuis 2002, l'obligation de prendre en compte les risques professionnels y compris les RPS dans le document unique (circulaire DRT n°6 du 18/04/02 prise pour l'application du décret n°2001-1016 portant création d'un document relatif à l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs, prévu par l'article L4121-1 du Code du Travail) s'impose aux chefs d'établissements. **C'est un risque professionnel au même titre que les autres.** Les entreprises peuvent se sentir démunies face au risque d'agression de leurs salariés. Le présent document définit les mesures de prévention à mettre en place².

La prévention doit être globale et intégrée le plus en amont possible en privilégiant les mesures collectives d'organisation du travail, d'information et de formation du personnel.

Les risques d'agression identifiés dans chaque unité ou poste de travail et les mesures de prévention associées doivent être traités dans le document unique de prévention des risques, en associant les instances représentatives du personnel (DP, CHSCT).

*Les entreprises du
Régime général*

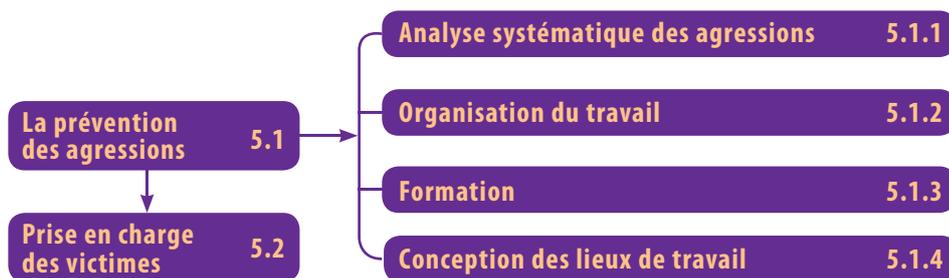
Métiers concernés

*Un risque professionnel
à évaluer*

*Document Unique
de Prévention*

(2) Les principes généraux de prévention sont présentés dans l'article L 4121-2 du Code du Travail.

5 Mesures de prévention



5.1 - La prévention des agressions

Les entreprises se doivent de mener une réflexion sur leur organisation du travail, y compris en mode dégradé, afin d'intégrer les points suivants.

5.1.1 - Analyse systématique des agressions et évaluation des risques

L'employeur doit s'assurer que les conséquences des menaces et des agressions tant physiques que verbales font systématiquement l'objet d'une déclaration d'accidents du travail à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie³ (via le site www.net-entreprises.fr).

L'employeur doit aussi effectuer une analyse des agressions dans un objectif de prévention. C'est à partir de cette analyse systématique des conditions et des causes⁴ des agressions que pourront être mises en place les actions de prévention. Le chef d'entreprise doit associer les salariés ou les IRP quand elles existent. (le CHSCT, à défaut les Délégués du Personnel).

5.1.2 - Organisation du travail

Une réflexion sur l'organisation du travail dans l'entreprise est menée, en concertation avec le personnel, en tenant compte des points suivants :

- mettre à disposition des publics toute information pouvant faciliter ses démarches comme : site internet à jour, contacts, plan et moyens d'accès, horaires d'accueil actualisés, documents nécessaires,
- mettre en place une information du public sur les conditions actualisées de délivrance du service attendu et s'assurer de la mise en place effective de ces conditions,
- prévoir des modes et des durées d'entretiens adaptées pour permettre de rendre le service attendu dans de bonnes conditions,
- engager une réflexion sur l'organisation du travail - notamment sur l'amplitude du temps de travail et la variabilité des horaires - et ses effets sur la disponibilité des salariés en contact avec le public,
- organiser l'alerte et l'appui en cas d'incident pour une intervention rapide afin de désamorcer une éventuelle menace ou agression,
- élaborer, en concertation avec l'ensemble du personnel et l'encadrement, des procédures faciles à mettre en œuvre sur la conduite à tenir en cas de menace ou d'agression,
- définir un schéma d'optimisation et de coordination des actions en partenariat avec les forces de l'ordre pour les postes de travail identifiés à risque d'agressions graves ou répétées,

Organisation du document

Réflexion sur l'organisation du travail

Déclarations à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie

L'analyse des agressions

Information pour faciliter l'accès des publics

Amplitudes des horaires de travail

Alerte et appui d'un tiers en cas d'incident

Procédures pour le personnel et l'encadrement

Partenariats avec les autorités et les administrations locales

(3) C'est à cette condition que les victimes pourront éventuellement bénéficier d'une indemnisation.

(4) Comme pour les autres accidents du travail, l'analyse doit permettre de dégager la « pluricausalité » des agressions.

- sur les lieux où s'encaisse de l'argent : favoriser l'utilisation par le public d'autres moyens de paiement et informer le public de l'évacuation très régulière des fonds.

Limitation des échanges d'argent

5.1.3 - La formation des salariés et de l'encadrement en contact avec le public

Les entreprises prennent en compte le risque d'agression :

- par la formation et l'information lors de l'accueil de nouveaux salariés même présents pour une courte durée (y compris stagiaires, intérimaires, CDD, ...),
- par une formation planifiée (initiale et continue avec recyclage périodique) sur l'accueil, sur la gestion des conflits et du stress, sur la détection précoce des agresseurs potentiels et sur la conduite à tenir :
 - des personnes en contact avec le public,
 - de leur encadrement,
- dans leurs actions de formation et d'information de l'encadrement ayant à prendre des décisions sur l'achat, la maintenance des matériels et locaux ou sur l'organisation administrative pour la satisfaction du public,
- par la formation de référents parmi le personnel pour leur permettre par l'écoute d'apporter un soutien à leurs collègues victimes d'agressions bénignes (voir § 5.2).

Accueil de tous les nouveaux embauchés

Formation à la prévention des agressions

Formation de l'encadrement

Formation des référents

5.1.4 - Conception des lieux de travail

L'entreprise doit chaque fois que possible, **en particulier lors de la conception de nouveaux espaces recevant du public ou de leur réaménagement**, limiter le risque en recherchant à éliminer les sources de conflits entre le public et le personnel, et à éviter notamment le passage de la violence verbale à la violence physique.

Prévention dès la conception des lieux de travail

Pour les postes concernés par le risque d'agression :

- prise en compte de l'environnement de l'établissement dans la réflexion sur les mesures de prévention,
- définition et délimitation des zones accessibles directement au public,
- dimensionnement des espaces d'accueil en fonction du nombre de personnes reçues et de la nature des services rendus, si nécessaire prévoir des salles d'attente différenciées,
- mise en place de sas avec commande d'ouverture électrique entre l'extérieur de l'entreprise et les locaux d'accueil du public, voire d'un système de vidéosurveillance, en fonction du niveau de sécurité exigé, selon la situation de travail,
- mise en place d'un espace pour pouvoir prendre en charge rapidement un usager agressif, en lien avec la procédure de prise en charge mise en place (voir chapitre organisation),
- mise en place des possibilités d'évacuation des postes de travail permettant aux personnels de se soustraire rapidement aux agresseurs,
- aménagement des locaux d'accueil du public et implantation du mobilier en concertation avec le personnel :
 - caractéristiques du local (couleur, éclairages naturel et artificiel, insonorisation...) favorisant l'apaisement,

Localisation de l'établissement

Délimitation des zones accessibles au public

Des salles d'attente spacieuses, multiples et cloisonnées

Sas avec gâche électrique

Possibilités d'évacuation du personnel

Éclairage, acoustique des locaux

- sélection de matériels (mobilier, chaises, plantes,...) inamovibles ou difficiles à déplacer afin d'éviter qu'ils ne soient utilisés comme armes par un agresseur potentiel,
- étude d'installation d'une séparation physique entre les salariés et le public,
- mise en place de systèmes d'informations efficaces et adaptés à la nature du public :
 - signalétique simple,
 - informations (voir 5.1.2) sur les conditions et modalités d'accueil (temps d'attente, ordre de passage, guichet d'accueil, ...),
 - systèmes de diffusion d'informations générales et spécifiques (écrans vidéo, présentoirs pour brochures d'actualités et sur les partenaires,...).

Équipements divers inamovibles

Écrans protecteurs

Disposition et signalétique des locaux

Evacuation fréquente des fonds

Trappes pour l'échange des fonds

Limitation et protection de l'espace de travail à risque

Moyens d'alerte et de prévention

Limitation des conséquences psychologiques des agressions

Instructions relatives à la déclaration des agressions

Procédure pour l'accueil et la prise en charge des victimes

L'information du médecin du travail et l'enquête du CHSCT

Formation de référents à l'écoute pour éviter l'amplification ou la banalisation des faits.

Sur les lieux où s'encaisse l'argent :

- mise en place d'une évacuation périodique des fonds (convoyeurs pneumatiques, caisses automatiques...) et information du public de l'existence de ces moyens d'évacuation,
- création dans les chambres fortes de trappes donnant sur l'extérieur et aménagement des voies de circulation pour que les véhicules de transport de fonds accèdent directement à ces trappes,
- conception du poste de travail, de manière à éviter que l'opérateur soit contraint de quitter l'espace protégé pour effectuer des tâches de remise d'objets au client, de transmission de documents à d'autres postes,...

Pour les postes de travail isolés :

- mise en place de moyens de communication autonomes et fiables d'alerte et/ou d'appel à renfort (alarme avec commande au pied ou hors de vue de l'agresseur, téléphone mobile, détecteur d'Alarme pour Travailleur Isolé couplé à un téléphone mobile...),
- réflexion sur l'organisation du travail pour en limiter le nombre ou les supprimer.

5.2 - Mise en place d'une procédure pour la prise en charge des victimes

Pour les postes exposés au risque d'agression et afin de limiter les conséquences d'éventuels traumatismes psychologiques⁵, il est demandé aux entreprises de prévoir en accord avec le médecin du travail dont dépend l'établissement, du CHSCT ou à défaut des Délégués du Personnel :

- des instructions sur la rédaction des déclarations d'accidents pour garantir une prise en charge de conséquences post-traumatiques à moyen terme et sur l'obtention d'un certificat médical initial,
- une procédure d'accueil, de prise en charge et de soutien psychologique (« debriefing » ou « groupe de parole ») pour les victimes afin de limiter les conséquences du traumatisme.

Il est nécessaire que la procédure prévoie l'information le jour même du Médecin du travail et du CHSCT ou à défaut des Délégués du Personnel pour conduire une enquête de prévention.

Afin de prendre en charge les victimes d'agression de caractère courant, l'employeur doit désigner et former (voir § 5.1.3.) des personnes expérimentées plus spécialement chargées d'apporter un soutien par l'écoute de leurs collègues victimes d'agression.

(5) Blessure et/ou traumatisme psychologique grave: événement dont on peut raisonnablement penser au moment des faits qu'il peut laisser des troubles psychiques.

6 Bibliographie et liens utiles (2014)

Carsat L-R

- T66 : La souffrance au travail : que faire ? Information pour le salarié.
- T67 : Les Risques Psycho-Sociaux – Information pour l'Employeur.
- T89 : Guide de bonnes pratiques pour la mise en œuvre de la recommandation T16.

INRS

- ED973 : Et s'il y avait du stress dans votre entreprise ?
- ED6086 : Comment détecter les risques psychosociaux en entreprise ?
- ED6011 : Stress au travail : les étapes d'une démarche de prévention.
- ED6012 : Dépister les risques psychosociaux : des indicateurs pour vous.
- ED6070 : Risques psychosociaux : Et si vous faisiez appel à un consultant ?
- ED6139 : Risques psychosociaux et document unique vos questions, nos réponses.
- ED6140 : Evaluer les risques psychosociaux : l'outil RPS / DU.
- ED6163 : L'analyse de l'accident du travail – La méthode de l'arbre des causes.
- NS288 : Note Scientifique et Technique « quand travailler expose à un risque d'agression : des incivilités aux violences physiques. », Sarah Moreau, Sandrine Guyot, Valérie Langevin, Corinne Van de Weerd, octobre 2010.
- Travail et sécurité, « violences externes et incivilités au travail » février 2014.
- Hygiène et sécurité du travail, n°234, janvier /février/mars/2014, « droit de retrait du salarié et le sentiment d'insécurité en cas d'agression », Sandy Basile.
- Hygiène et sécurité du travail, « Violence externe : de quoi parle-t-on ? » septembre 2014 n°236.
- DVD 0327 : J'ai mal au travail : stress, harcèlement, violences externes.
- Dossier WEB : Violences au travail, « l'organisation du travail en question », juillet 2014.

Autres

- Bué J., Sandret N., « Contact avec le public : près d'un salarié sur quatre subit des agressions verbales », premières synthèses n°15.1, Dares, 2007.
- Accord interprofessionnel sur le harcèlement et la violence au travail du 26 mars 2010 (arrêté du 23 juillet 2010).
- Cour de cassation, 6 octobre 2010 (pourvoi 08-45609).
- Rapport du collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail faisant suite à la demande du ministre du Travail, de l'Emploi et de la Santé, avril 2011, Mesurer les facteurs psychosociaux pour les maîtriser ; Michel Gollac et Marceline Bodier.
- CRAMIF, prévenir les risques de braquage dans les commerces de proximité, réf. DTE 23-1, 2011.
- Cour de cassation, 26 septembre 2012 (pourvoi 10-16307).
- Décret n°2012-1109 du 1er octobre 2012 relatif à la protection des transports de fonds.
- DARES Analyses, publication de la direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques, « Subir un comportement hostile dans le cadre du travail : plus de 20% des salariés s'estiment concernés », juin 2014 n°244.
- Plan Régional Santé Travail 2, Guide RPS «Les risques psychosociaux : repérer et agir», octobre 2013.

Liens utiles

<http://www.carsat-lr.fr/>

<http://www.inrs.fr/>

<http://www.travailler-mieux.gouv.fr/>

<http://www.anact.fr/>

<https://osha.europa.eu/>

<http://www.souffrance-et-travail.com/a-propos/marie-peze/>⁶

(6) Marie PEZE est Docteur en Psychologie, psychanalyste, expert auprès de la Cour d'Appel de Versailles. Elle a créé la première consultation « Souffrance et travail ».

CONTACTEZ - nous

NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE

➤ **Notre adresse**

29 Cours Gambetta - CS 49001 - 34068 Montpellier Cedex 2

➤ **PRÉVENTION**

Téléphone : 04 67 12 95 30 - Courriel : prev@carsat-lr.fr

➤ **TARIFICATION**

Téléphone : 04 67 12 95 50 - Courriel : tarif@carsat-lr.fr

➤ **FORMATION**

Téléphone : 04 67 12 95 57 - Courriel : prevform@carsat-lr.fr

➤ **DOCUMENTATION**

Téléphone : 04 67 12 95 55 - Courriel : prevdoc@carsat-lr.fr

Rejoignez-nous sur

viadeo

Carsat L-R Risques Professionnels

Encore plus d'actualités sur

www.carsat-lr.fr (rubrique Entreprises)



web