



Association Régionale
pour l'Amélioration des
Conditions de Travail

Dossier RPS 1.3 - Agression et violence externe

Ce qu'il faut retenir

Incivilités, menaces, agressions, cambriolages... Dans les secteurs où les salariés sont en contact avec le public, les employeurs doivent évaluer de tels risques et anticiper des mesures à mettre en place en cas d'événement violent ou d'agression. Mais attention, une réflexion doit également être menée en amont sur les façons d'éviter que de tels agissements ne surviennent.

Les violences externes sont des violences exercées contre un salarié sur son lieu de travail (ou tout autre lieu dans lequel il est amené à se rendre pour des motifs professionnels), par un ou des individus extérieurs à l'entreprise (clients, usagers, patients...). On distingue les violences criminelles, le plus souvent de prédation (cambriolages, vols, rackets, homicides) qui touchent un nombre de professions bien définies, des violences du public envers les salariés. Celles-ci peuvent prendre différentes formes : incivilités, menaces, agressions verbales ou physiques ou actes de vandalisme. Quelles qu'elles soient, ces violences mettent en péril la santé et la sécurité des salariés concernés...

L'ampleur actuelle du phénomène est préoccupante : pour les salariés qui travaillent dans l'insécurité ou qui ont le sentiment de travailler dans l'insécurité, pour les employeurs qui peuvent voir leur responsabilité civile et pénale mise en cause en raison d'un événement survenu sur les lieux de travail.

À partir de cette évaluation, des mesures de protection collective permettant de prévenir les situations de violence externe doivent être recherchées avec les travailleurs concernés.

Une politique de prévention et gestion des violences externes doit également anticiper les mesures permettant d'en réduire l'impact quand malgré tout elles surviennent.

Exemples d'exposition aux risques

Travailler en contact avec le public (de vive voix ou par téléphone) est une situation de travail exposant aux risques de violences externes, qui concerne trois quart de la population active (enquête SUMER 2010).

- ✓ 13 % des salariés déclarent vivre souvent ou toujours des tensions avec un public.
- ✓ 7,9 % des salariés déclarent vivre en permanence ou régulièrement des situations de tension dans leurs rapports avec le public.
- ✓ 15 % des salariés déclarent avoir subi au moins une agression verbale de la part du public au cours des 12 derniers mois.
- ✓ 1,7 % déclarent avoir été victimes d'au moins une agression physique ou sexuelle de la part du public dans le cadre du travail pendant cette même période.

Parmi les catégories de salariés les plus concernées, les agents de la fonction publique hospitalière sont les plus exposés au risque d'agression verbale ou physique. Dans le secteur privé, les salariés du secteur tertiaire sont les plus touchés par les agressions verbales de la part du public. Dans tous les secteurs du privé, les femmes déclarent plus souvent que les hommes subir des agressions verbales de la part du public ; c'est l'inverse dans la fonction publique territoriale et la fonction publique d'Etat.

Les facteurs de risque

Clients insatisfaits de la qualité de service, travail auprès de publics en situation difficile, organisation du travail contraignante... Les situations de travail et les contextes professionnels susceptibles d'engendrer des manifestations de violence envers les salariés sont divers. Ils constituent autant de facteurs de risques.

Les facteurs socio-environnementaux et culturels

La précarité économique, la relégation sociale, la concentration urbaine... contribuent à un climat de tension sociale propice à des violences envers certains salariés représentant les institutions ou la puissance publique. L'évolution des comportements en matière de convenances et de normes culturelles conduit également à la progression des incivilités.

Les facteurs liés à la nature de l'activité professionnelle exercée

SITUATIONS DE TRAVAIL À RISQUE	PROFESSIONS CONCERNÉES
Manipulation d'argent ou de valeurs	Caissiers, convoyeurs de fonds, employés de banque ou de poste, personnel de sécurité, vendeurs...
Services de soins, de conseil ou de formation	Infirmier(e)s, urgentistes, ambulanciers, travailleurs sociaux, enseignants...
Contact avec le public ou des clients	Salariés travaillant au guichet ou à l'accueil, réceptionnistes standardistes, fonctions commerciales...
Contrôle et application de la loi	Agents de police, contrôleurs des transports en commun, gardiens de parc, huissiers...
Travail au contact de personnes potentiellement violentes	Personnel travaillant dans des débits de boisson, gardiens de prison, personnel d'établissements psychiatriques...
Travail isolé en contact avec le public	Vendeurs (journaux en kiosque, commerce), démarcheurs à domicile, chauffeurs de taxi, conducteurs dans les transports publics, réparateurs à domicile, agents de maintenance, livreurs, gestionnaires de station-service, receveurs d'autoroute, gardiens de nuit, vigiles...]

Les facteurs liés à la gestion de la relation de service et à l'organisation du travail

Les risques de violences sont accrus par exemple lorsque :

- ✓ les prestations de l'entreprise sont non conformes aux attentes de la clientèle ou du public,
- ✓ les temps d'attente sont importants (ou non affichés),
- ✓ les procédures administratives rigides ne permettent pas de prendre en compte les demandes spécifiques des publics/usagers...
- ✓ les salariés ne disposent pas d'informations suffisantes ou sont insuffisamment formés pour répondre à la clientèle ou au public,
- ✓ les salariés débordés ne peuvent assurer leurs fonctions d'accueil et d'orientation du public,
- ✓ les rôles sont mal répartis dans les équipes de travail,
- ✓ les salariés sont isolés ou travaillent en horaires atypiques ou décalés (tôt le matin, tard le soir, travail de nuit).

Conséquences pour les salariés et l'entreprise

Les violences externes peuvent avoir des répercussions graves sur la santé physique ou psychique tant des victimes directes que des collègues pris à partie ou des témoins de la scène. Ces conséquences dépendent notamment de la nature de l'agression (ou des agressions si elles sont répétées dans le temps) et de la prise en charge médico-psychologique proposée.

Atteintes physiques à la suite d'une agression physique

Une agression physique peut entraîner des lésions ou des blessures (hématomes, griffures, plaies, fractures...) plus ou moins graves, pouvant nécessiter une prise en charge médicale ou une intervention chirurgicale, voire occasionner le décès de la victime.

Atteintes psychiques en cas d'agression physique ou verbale

Les éventuelles répercussions psychologiques d'un acte de violence externe vont dépendre :

- ✓ de la nature et de la gravité de l'agression,

- ✓ de ses circonstances (agression par une personne à qui le salarié tentait de porter secours, effet de surprise...),
- ✓ de l'environnement de la victime au moment de l'agression (isolement, présence de la hiérarchie...),
- ✓ de l'état préalable de la victime (antécédent(s) de violences sur le lieu du travail...),
- ✓ de la rapidité avec laquelle un soutien psychologique a été mis en place,
- ✓ des suites qui seront données à l'événement par l'entreprise (banalisation, déni, prise en compte...).

Conséquences pour l'entreprise

Les violences externes ont un impact sur le fonctionnement de l'entreprise. Des salariés qui se sentent menacés peuvent perdre confiance en eux – et en leur entreprise -, devenir désabusés et se refermer sur eux-mêmes. Les risques de violence peuvent se traduire par un absentéisme accru, une baisse de productivité, une mauvaise image de marque ou encore des difficultés à recruter.

Prévention

Travailler dans l'insécurité n'est pas une fatalité. En agissant sur le fonctionnement de l'entreprise, son organisation du travail et son environnement, il est possible de prévenir ou au moins de diminuer les violences encourues par les salariés.

Les principes généraux de prévention du Code du travail s'appliquent aux risques de violences externes. L'employeur est notamment tenu : d'évaluer les risques de survenue de tels actes, de mettre en place des mesures de prévention appropriées, en donnant la priorité aux mesures permettant de supprimer les violences ou à défaut de les réduire, d'informer et de former le personnel exposé.

Gestion des tensions - Recommandations

Un agresseur potentiel a le choix entre 3 possibilités : attaquer, se retirer ou arriver à un compromis.

Les salariés peuvent, dans une certaine mesure, par leur attitude, leur comportement et leurs paroles, l'aider à s'orienter vers la seconde ou la troisième option. La maîtrise de méthodes de gestion de conflit peut permettre d'éviter l'escalade et de désamorcer des relations mal engagées. Elle peut également aider le salarié à ne pas se sentir personnellement responsable des manifestations de violence auxquelles il est confronté.

En cas de tension avec un client ou un usager, il est recommandé :

- ✓ d'être à l'écoute de l'interlocuteur, parler du problème de façon raisonnable sans hésiter à dire « Vous avez peut-être raison... »,
- ✓ de rester calme et poli, mais ferme,
- ✓ d'inviter la personne dont le comportement est agressif à poser des questions
- ✓ d'utiliser des mots simples, répéter les explications si nécessaire
- ✓ d'utiliser la reformulation pour montrer que l'on comprend (ou pas)
- ✓ de faire connaître les limites de ses possibilités d'intervention pour répondre aux problèmes posés
- ✓ de ne pas répondre aux provocations
- ✓ d'éviter toute attitude agressive (bras croisés, mains sur les hanches, doigt pointé, bras levé)
- ✓ de garder physiquement ses distances
- ✓ de ne pas hésiter à quitter les lieux et à demander de l'aide

Que faire en cas d'agression ?

Immédiatement :

- ✓ Prévenir les secours/apporter les premiers secours
- ✓ Prévenir la direction
- ✓ Ne pas laisser un travailleur victime ou témoin d'un acte de violence seul durant les heures suivant l'incident
- ✓ Apporter rapidement une aide médicale et psychologique à la victime et, au besoin à son entourage professionnel

Dans les heures et les jours qui suivent :

- ✓ Déclarer l'agression en accident du travail
- ✓ Aider la victime à effectuer les démarches légales et administratives
- ✓ Informer le CHSCT et/ou les autres instances représentatives du personnel
- ✓ Analyser l'agression en interne

- ✓ Réévaluer le risque et si besoin adopter de nouvelles mesures de prévention

Sources :

www.inrs.fr

www.anact.fr

http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/-_Annexe_3_-_fiche_Ressources_utiles_-.pdf

<http://www.travailler-mieux.gouv.fr/accord-national-sur-le-harcelement.html>