

Avant la crise : peut-on prévenir un événement grave lié à une agression ?

Guide
méthodologique
de prévention
à destination
des entreprises

Qu'est-ce qu'un événement grave ?

Soudain, inhabituel et horrifiant, un événement grave peut apparaître sous différentes formes : accident grave, décès brutal sur le lieu de travail, braquage...

Ces événements surviennent de manière inattendue. Ils provoquent des réactions de choc, ainsi qu'un sentiment de manque de maîtrise de notre environnement. Ils bouleversent le collectif de travail et son équilibre (cf. guide « Événements graves en entreprise : que faire ? »).

Que peut-on faire avant la crise ?

Peut-on prévenir un événement grave lié à une agression ?

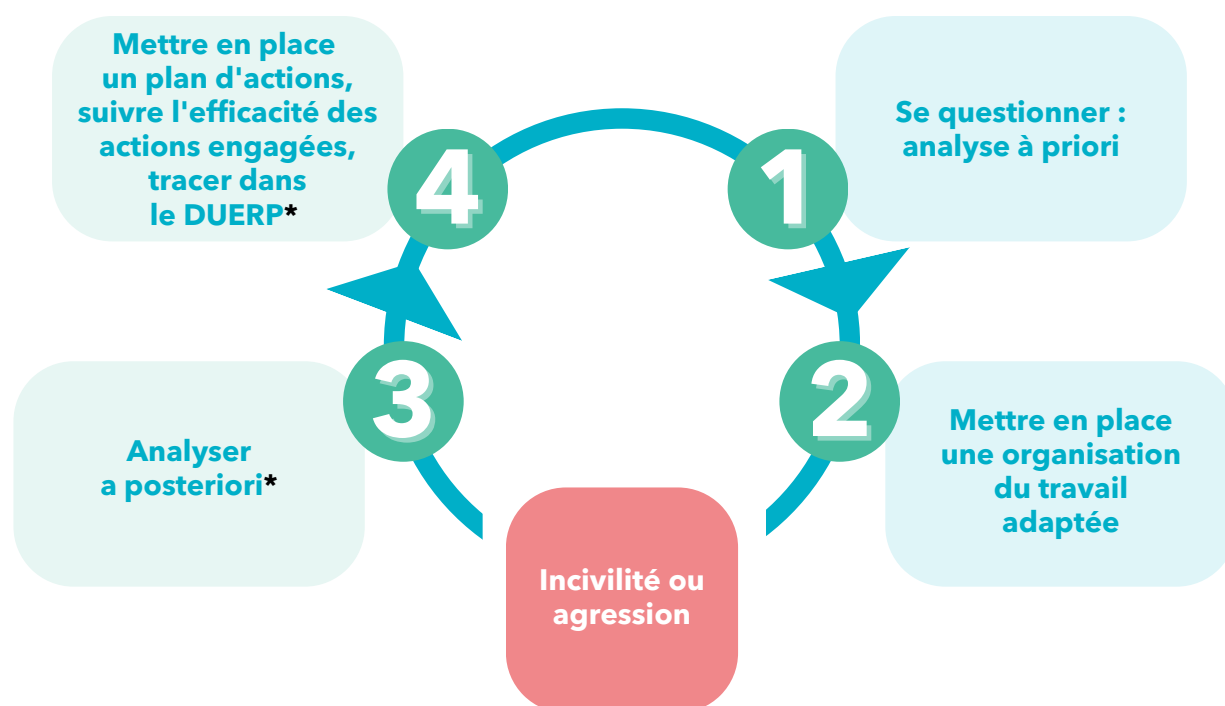


Ce guide à destination des employeurs a pour objectif de

vous accompagner dans l'identification,

la prévention et la gestion des situations d'agression,

en sécurisant les salariés et en organisant le travail en fonction du contexte.



* cf. guide méthodologique
« Événement grave en
entreprise : que faire ? »



Le caractère intentionnel derrière l'agression constitue un facteur aggravant des répercussions pour les salariés touchés : une étude publiée en 2016 par la Carsat Nord-Picardie démontre que la durée moyenne des arrêts de travail suite à un accident du travail est plus longue si l'arrêt fait suite à une agression.

1

Se questionner : analyse à priori



ANALYSER SYSTÉMATIQUEMENT LES AGRESSIONS ET LES INCIVILITÉS

Cette analyse permet d'objectiver et de reconnaître de manière exhaustive les situations de travail où les salariés sont exposés à des risques d'incivilités et de violence externe.

L'analyse, à priori, s'établit à partir de l'observation des situations réelles de travail, en prenant en compte :

- Les différents événements survenus dans l'entreprise ;
- Les retours d'informations auprès des équipes managériales ;
- Les résultats d'enquêtes internes (entretiens, questionnaires) ;
- Les retours d'expériences dans votre secteur d'activité que ce soit via les médias, les réunions, les manifestations ou la documentation...

Cette analyse doit enrichir le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) de l'entreprise.



ORGANISATION DU TRAVAIL ET GESTION DE LA RELATION CLIENT

À l'origine d'une l'incivilité se trouve souvent un élément déclencheur : une incompréhension du client concernant les démarches à effectuer, une erreur de l'entreprise dans le traitement de sa demande, une mauvaise organisation de l'accueil générant des files d'attente, ou encore un manque d'information.

L'incident peut ensuite être amplifié par la réaction du personnel ou, au contraire, par son absence de réaction.

Bien que les entreprises ne puissent pas contrôler le phénomène global des incivilités dans la société, elles peuvent agir pour le limiter et éviter sa banalisation au sein de leur propre environnement (exemple : « ça fait partie du métier », « on ne peut rien y faire »...).

2

Mettre en place une organisation du travail adaptée



LE PERSONNEL D'ACCUEIL

Se questionner a priori

- Comment et par qui l'accueil est-il assuré ?
- Cette personne a-t-elle été formée :
 - à l'accueil du public ?
 - au contact téléphonique ?
 - à la gestion des conflits et des incivilités ?
- Le salarié présent à l'accueil peut-il se retirer ou s'isoler de la zone d'accueil ?
- Les effectifs sont-ils suffisants pour accueillir le public dans des délais raisonnables ?
- Une personne tierce est-elle à même de pouvoir intervenir en cas de situation de tension (proximité physique, possibilité de repérer des signaux auditifs et/ou visuels d'une éventuelle escalade) ?



Organiser le travail de manière préventive

- Communication aux salariés des équipements de surveillance et des systèmes d'alarme. Le cas échéant : bouton(s) de sécurité
- Connaissance des procédures liées à la sécurité
- Sensibilisation et formation sur la conduite à tenir en cas d'incivilités ou d'événements graves. Renseignements possibles auprès des OPCO (Opérateurs de Compétences) pour des formations à la communication non violente ou à la gestion de l'agressivité
- Éviter le travail isolé



LES ESPACES DE TRAVAIL

Se questionner a priori

- Le bâtiment est-il sécurisé ?
- Comment l'ouverture et la fermeture du site sont-elles gérées ?
- Existe-t-il des caméras de surveillance (ou de dissuasion) ?
- Les locaux sont-ils aménagés pour réduire les risques ?
- L'espace est-il aménagé afin de respecter la confidentialité des échanges ?



Organiser le travail de manière préventive

- Sécurisation des espaces de travail par des équipements de surveillance
- Travail isolé à éviter
- Mobilier et éclairage adaptés
- Traitement acoustique de l'espace d'accueil
- Zone de convivialité : fontaine à eau, jeux pour enfants...
- Propreté des lieux



LA COMMUNICATION SUR LA ZONE

Se questionner a priori

- La signalétique du site est-elle claire ?
- Zone d'accueil : comment est transmise l'information au niveau de l'accueil ?
- Comment est réalisée la gestion des flux ?
- Y a-t-il une zone de confidentialité matérialisée ?



Organiser le travail de manière préventive

- Signalisation sur les horaires, procédures, modalités d'accompagnement, zone de confidentialité, gestion des temps d'attente, documents à préparer...
- Organisation de la file d'attente : balisage au sol...



COLLECTIF DE TRAVAIL ET SALARIÉS

Se questionner a priori

Les RPS sont-ils évalués ?

Prendre soin des aspects psychosociaux du travail renforce les ressources et amplifie le degré de tolérance face à l'adversité.

• Intensité et complexité du travail

Le salarié a-t-il les moyens de répondre aux objectifs qu'on lui demande ? Comment est géré le temps de travail ? Les horaires de travail, d'astreinte ou de garde permettent-ils un équilibre entre la vie personnelle et professionnelle ? Les pauses sont-elles correctement réparties et respectées ?

• Charge émotionnelle

Des relais sont-ils mis en place ? Existe-t-il des partenariats avec d'autres personnes ou structures compétentes ? Sont-ils identifiés ? Le collectif bénéficie-t-il d'un espace d'analyse des pratiques professionnels ? Existe-il des possibilités d'échange sur les bonnes pratiques du métier ?

• Autonomie

Les postes sont-ils clairement définis ? Quel est le périmètre et cadre d'intervention ? Quels critères permettent-ils d'évoluer ?

• Relations au travail

Les salariés reçoivent-ils des témoignages de soutien et de reconnaissance de la part de leur hiérarchie ? Existe-t-il un climat d'entraide et de respect mutuel ?

• Conflits de valeur

Les valeurs de l'entreprise sont-elles définies, communiquées, partagées et déployées ? L'offre produit/service proposé(e) correspond-elle au service rendu ou au produit vendu ? Le taux de satisfaction clients est-il mesuré ?

• Stabilité de la situation de travail

Les salariés peuvent-ils sereinement se projeter dans l'avenir ? La structure connaît-elle des difficultés économiques ? Les changements sont-ils anticipés et préparés en amont ?



Organiser le travail de manière préventive

- Mise à jour et communication du DUERP et de son plan d'actions de prévention aux salariés
- Fiches de poste et missions de chacun à jour et connues de tous
- Informations à disposition pour répondre aux problématiques des clients
- Mise en place régulière de débriefing et/ou retour d'expérience
- Diffuser les informations nécessaires aux salariés pour leur permettre de répondre aux problématiques des clients



PUBLIC REÇU ET RISQUES LIÉS À CE PUBLIC

Se questionner a priori

- Les risques ont-ils été identifiés ?
- Quels sont les indicateurs socio-économiques ?
- Existe-il un contact avec la souffrance humaine ?
- Existe-il des plaintes liées à la qualité de service ?
- Les presque-accidents sont-ils relevés et/ou analysés ?



Organiser le travail de manière préventive

- Organiser le travail en s'assurant des moyens adaptés pour répondre aux exigences de la clientèle et éviter au maximum les ressentis d'impuissance ou les conflits de valeurs
- Sensibilisation et formation sur :
 - La conduite à tenir en cas d'incivilités ou d'événements graves
 - Premiers secours en santé mentale
 - Communication non violente
- Mise en place d'outils de traduction



LES ACTIVITÉS COMMERCIALES

Se questionner a priori

- Le commerce fait-il partie d'une zone commerciale disposant de protocoles de sécurité et de vigiles ?
- Y a-t-il des antécédents auprès des commerçants voisins ?
- Quelle est la valeur moyenne des biens vendus ?



Organiser le travail de manière préventive

- Analyser les éventuels antécédents d'agression (cf. chapitre 4 de ce document)
- Organiser l'alerte et l'appui en cas d'incident
- Former les salariés au contact avec le public
- Concevoir et aménager des lieux de travail adaptés
- Élaborer les procédures en concertation avec les personnels et l'encadrement
- Être vigilant aux rythmes de travail, aux plannings et à la fatigabilité des personnels itinérants

L'analyse a posteriori a pour objectif d'éviter la répétition d'une situation de violence externe et de protéger les salariés exposés.

Les incidents ou accidents doivent faire l'objet d'une analyse systématique, immédiatement après leur survenue. À cette analyse s'appliqueront certaines règles :

- Respecter un délai maximum de 48 heures pour l'enquête et la réunion extraordinaire avec les Instances Représentatives du Personnel (IRP) ;
- Définir un plan d'actions intégrant les mesures correctives et le déploiement de mesures de prévention sur tous les postes travail présentant un risque similaire ;
- Suivre l'efficacité des actions engagées et mettre à jour le DUERP.

La méthode de l'arbre des causes est particulièrement adaptée pour identifier les causes profondes des incidents et orienter les mesures correctives.

En fonction des problématiques décelées, l'entreprise pourra agir de plusieurs manières :

Améliorer la transparence des procédures, des actions conduites et des offres de service proposées aux clients.

Réduire le temps d'attente, le nombre et la complexité des démarches à effectuer par les clients.

Assurer la continuité du traitement des dossiers : accès des agents d'accueil aux bases de données, et au suivi des demandes ou réclamations faites par les clients.

Réguler les flux de public afin de désengorger les accueils : adaptation des effectifs, création de guichets rapides pour certaines opérations, mise en place d'un accueil sur rendez-vous pour les dossiers complexes.

Adapter l'amplitude du temps de travail pour garantir la disponibilité des salariés en contact avec le public.

Assurer des rotations du personnel entre des postes en contact avec le public et d'autres postes, en veillant que ce personnel dispose des compétences et de la disponibilité nécessaires pour répondre aux attentes du public.

Diffuser des consignes sur la conduite à tenir en cas de comportement agressif et permettre l'intervention rapide d'un cadre de proximité formé pour apaiser les tensions et dédramatiser les situations.

Préparer l'entreprise à gérer les situations de violence, en élaborant des procédures d'intervention adaptées à tous les niveaux d'accueil.

Aménager les locaux pour renforcer la sociabilité et le confort : ambiance calme, locaux propres et bien éclairés, et délimiter clairement les zones de travail, d'attente et de circulation.

OUI, ON PEUT PRÉVENIR UN ÉVÉNEMENT GRAVE !

En anticipant les risques, en organisant le travail et en formant le personnel, l'entreprise peut protéger ses salariés et limiter les situations d'agression.

VOTRE SERVICE DE PRÉVENTION ET DE SANTÉ AU TRAVAIL VOUS ACCOMPAGNE

Aide à l'analyse documentaire, participation à la rédaction de protocoles de sécurité, aide à la réflexion autour de l'arbre des causes (sensibilisation des intervenants et conseils), accompagnement au retour en poste des salariés impactés (prévention de la désinsertion professionnelle)...

Prévenir les risques professionnels
constitue un des principaux
leviers de progrès
en entreprise.

13 000 adhérents nous font confiance
et 160 000 salariés sont suivis
par nos équipes pluridisciplinaires.

MIEUX VAUT
PRÉVENIR
QUE GUÉRIR.

Plus d'informations sur [AISMT13.fr](https://aismt13.fr)

SANTÉ
AU TRAVAIL

AISMT13

prévenir
les risques
professionnels

Association Interprofessionnelle de Santé et Médecine du Travail

37-39 boulevard Vincent Delpuech
13006 Marseille

04 91 81 20 29 | sante-travail@aismt13.fr

MEMBRE DE
présanse
PRÉVENTION ET SANTÉ AU TRAVAIL
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR-CORSE