

# GUIDE de bonnes pratiques

pour la mise en œuvre de la recommandation T16

## 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

## GUIDE de bonnes pratiques

### pour la mise en œuvre de la recommandation T16

1	Préambule .....	3
2	Analyse des agressions : arbre des causes .....	5
3	Organisation du travail.....	12
4	Gestion de l'événement de type violences externes.....	12
5	Formation des référents et des salariés.....	16
6	Conception et aménagement des lieux de travail .....	17
7	Procédure pour la prise en charge des victimes .....	23

## ANNEXE

## RECO mmandation T 16

### Des comités techniques régionaux de la Carsat du Languedoc-Roussillon

1	Préambule .....	26
2	Champ d'application.....	27
3	Objet de la recommandation.....	27
4	Principes de prévention.....	27
5	Mesures de prévention .....	28
5.1	La prévention des agressions.....	28
5.1.1	Analyse systématique des agressions et évaluation des risques .....	28
5.1.2	Organisation du travail .....	28
5.1.3	La formation des salariés et de l'encadrement en contact avec le public.....	29
5.1.4	Conception des lieux de travail .....	29
5.2	Mise en place d'une procédure pour la prise en charge des victimes .....	30
6	Bibliographie .....	31

# 1 Préambule

Source

DARES\*

## *Des salariés très exposés au contact avec le public*

En France, plus de 70 % des salariés, toute activité confondue, dans le public comme dans le privé, déclarent « être en contact direct avec le public ». C'est ce que pointe la dernière « enquête conditions de travail 2013 » de la DARES\*. Elle illustre bien ce que l'on regroupe dans les « exigences émotionnelles et violence au travail » et que les salariés expriment :

- presque la moitié déclare « être en contact avec des personnes en situation de détresse »,
- presque un salarié sur trois déclare « devoir cacher ses émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur », une situation qualifiée parfois de « travail émotionnel », surtout dans le commerce, les transports et les fonctions publiques de l'Etat et hospitalière,
- un salarié sur trois déclare avoir vécu « au moins un comportement hostile » au cours des 12 derniers mois, émanant dans la majorité des cas, du public, des usagers ou des clients, plus rarement des collègues ou de la hiérarchie.

Ce n'est pas une fatalité et des mesures adaptées existent, comme dans le « pilotage du travail » qu'évoque le n° 03 de janvier 2015 de la DARES : « Les salariés en contact avec le public ayant des objectifs chiffrés avec un entretien cadré, ont une probabilité 80 % plus élevée d'être exposés à des tensions avec le public que ceux qui n'ont ni entretien annuel d'évaluation, ni objectifs chiffrés ».

La qualité de service, comme par exemple dans les centres d'appels téléphoniques, exige de la part du salarié « performance, imagination, adaptabilité dans la relation client » au risque d'être en dissonance avec ses objectifs quantifiés.

Ceci montre bien que le préventeur ne pourra pas faire l'économie d'intégrer la prévention dans le management, l'organisation du travail, etc. Il pourra trouver des liens entre risques de violence externe et de violence interne. C'est dans cet esprit que la Carsat L-R a élaboré ce guide pratique, riche d'un état des lieux régional effectué auprès d'une centaine d'organismes des secteurs public et privé, d'activités diverses comme le secteur sanitaire et social, le tertiaire, le transport de voyageurs, l'enseignement, l'habitat social, le commerce et la grande distribution.

\* Direction de l'animation de la recherche et de la statistique

C'est dans cet esprit que la Carsat L-R préconise d'appliquer les prescriptions de la recommandation régionale T16 « Prévention du risque d'agression des salariés en contact avec le public ».

Les violences externes sont définies depuis 2002 par l'agence européenne de Bilbao :

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

### **Différentes formes de violence :**

- les incivilités,
- les agressions verbales,
- les agressions physiques,
- la prédation,
- les actes de destruction et de dégradation.

## **Quelques jurisprudences éclairent cette obligation de résultat pour l'employeur**

### **Cour de cassation, 4 avril 2012 (pourvoi 11-10570) :**

#### **Les faits :**

Une salariée, secrétaire comptable au sein d'un garage, est agressée sur son lieu de travail par l'épouse de son employeur. Elle est placée en arrêt de travail et demande la résiliation judiciaire de son contrat de travail aux torts de l'employeur.

La cour d'appel a débouté la salariée en retenant qu'aucun manquement de l'employeur à son obligation de résultat n'est caractérisé en raison de la cause étrangère exonératoire que constitue le fait d'agression, imprévisible et irrésistible, commis par son conjoint, tiers à la relation de travail (...) et que l'employeur non présent lors de l'agression n'avait jamais été prévenu d'un risque quelconque encouru par la salariée.

**La décision de la Cour de cassation :** « *qu'en statuant ainsi, par des motifs impropres à établir le caractère irrésistible et imprévisible de l'événement ayant pour effet de rendre impossible la poursuite du contrat de travail, la cour d'appel a violé les textes susvisés* ». (Article L4121-1 du code du travail et article 1148 du code civil).

L'agression physique d'un salarié par un tiers n'est pas un cas de force majeure permettant à l'employeur de s'exonérer de son obligation de sécurité.

**Cour de cassation, 26 septembre 2012 (pourvoi 10-16307) :**

**Les faits :**

Un salarié de la société Aldi Marché, responsable d'un magasin ayant fait l'objet de deux cambriolages et de deux braquages, a été placé en arrêt maladie puis déclaré inapte à son poste de responsable de magasin et apte à un poste sans contact avec le public et sans risque potentiel d'agression par une personne étrangère à l'entreprise. Le salarié ayant refusé par la suite une proposition de reclassement sur un poste de préparateur de commandes, a été licencié pour inaptitude physique.

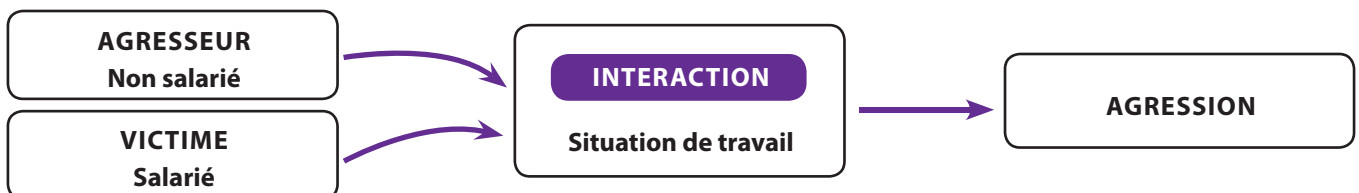
La cour d'appel a condamné l'employeur à verser au salarié des dommages-intérêts au titre de la violation de l'obligation de sécurité.

**La décision de la Cour de cassation :** « *Ayant constaté que la seule mesure prise à la fin de l'année 2006 était l'installation d'une caméra de surveillance placée à l'extérieur du magasin, que la proposition de soutien psychologique avait été faite le 2 Août 2007 après la quatrième agression et retenu que cette proposition ne constituait pas une mesure de protection, que la proposition d'une mutation vers un autre magasin dont il n'est pas allégué qu'il était équipé d'un dispositif de sécurité était insuffisante et que les mesures de protection proposées par le salarié et le CHSCT n'avaient pas été suivies d'effet, la Cour d'appel, qui n'a pas dénaturé les conclusions de l'employeur, a légalement justifié sa décision.*

Il n'est pas nécessaire de rechercher si les mesures proposées par le salarié et le CHSCT (non mises en place par l'employeur) auraient permis d'éviter les violences et les vols avant de retenir envers l'employeur le manquement à son obligation de sécurité.

### L'agression : un accident du travail pas comme les autres

La particularité de l'agression est qu'elle met en interaction des personnes salariées avec des personnes non salariées comme le précise le schéma suivant :



La réussite des mesures de prévention du risque d'agression dépend étroitement des conditions dans lesquelles les salariés sont associés aux décisions d'organisation et aux choix des matériels. Le cadre normal de cette consultation est le Comité d'Hygiène et de Sécurité et des Conditions de Travail ou à défaut les Délégués du Personnel<sup>1</sup>. Le médecin du travail doit être également étroitement associé aux décisions.

### CONTENU DU GUIDE

Le « Guide de bonnes pratiques pour la mise en œuvre de la recommandation T16 » propose un ensemble de précisions, d'exemples, de méthodologies et de moyens adaptés pour illustrer et approfondir chaque point du chapitre 5 « Mesures de prévention » de la recommandation T16 jointe en annexe.

(1) Chaque fois qu'il est écrit dans le document « en concertation avec le personnel », il faut entendre que le CHS-CT ou les réunions avec les Délégués du Personnel sont le cadre normal de cette concertation. Dans tous les cas, il est important de prendre l'avis du médecin du travail des Services Interprofessionnels de Santé au Travail sur ces questions.

## 2 Analyse des agressions : l'arbre des causes

Pour faire cette analyse systématique, il y a lieu :

- d'établir une liste des postes concernés par le risque agression,
- d'enregistrer tout type d'agression sur un document dématérialisé ou non.

### Conseils :

- formaliser la procédure de déclaration des incidents par le salarié, procédure connue de l'ensemble des salariés,
- informer le salarié (différence avec la gestion du stress) sur les possibilités d'enregistrement et l'intérêt d'une analyse.

Il est de plus nécessaire de faire un point périodique sur les agressions dont ont été victimes les salariés afin de diminuer leur fréquence et leur gravité (cellule de veille, groupe de travail, ... suivant le secteur d'activité).

### Un exemple de situation d'agression et de l'arbre des causes associé

#### Récit de l'agression

Monsieur B se présente en tant que fils d'une cliente assurée, directement à la banque d'accueil d'une agence d'assurance, sans attendre son tour. Il annonce à M<sup>me</sup> T, conseillère, ce jour-là en charge de l'accueil du public au sein de l'agence, qu'il vient chercher le dossier de droits à prestations (DP) pour sa mère et qu'il veut voir un responsable.

M. B n'a aucun justificatif d'identité et de procuration de sa mère légitimant la demande de renseignements, mais « insiste en levant la voix » pour voir un responsable.

M<sup>me</sup> T précise qu'elle va cependant le renseigner puis effectue des recherches sur la situation administrative de la mère de M. B. Elle l'informe du suivi, des délais de réception par courrier depuis le dernier contact en agence et de la conformité de la procédure de traitement du dossier.

Insatisfait de la réponse, M. B frappe sur la banque d'accueil, demande « si c'est normal de n'avoir rien reçu » et ajoute que « si le dossier avait été mis sur le trottoir, il serait arrivé plus vite ».

M<sup>me</sup> T lui répond que « rien de plus ne peut être fait à ce jour et qu'il faut patienter ».

M. B crie : « Je veux voir un responsable plus compétent », « c'est mon droit » et s'avance menaçant par dessus la banque, face à M<sup>me</sup> T.

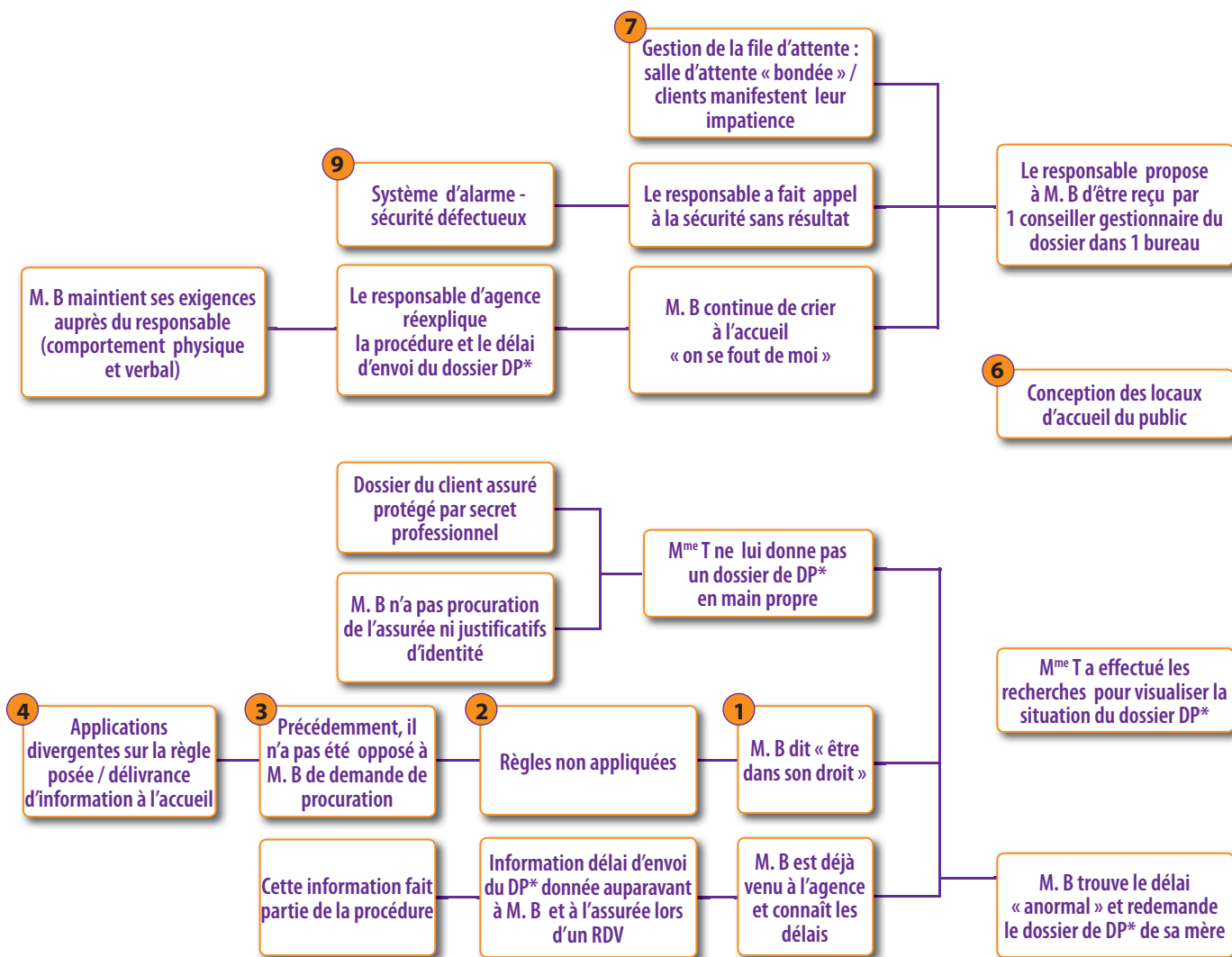
Après lui avoir dit : « vous allez voir un responsable, mais il vous dira la même chose », M<sup>me</sup> T quitte le poste d'accueil pour aller chercher le responsable de l'agence dans les bureaux administratifs.

Elle se trouve alors dans l'obligation, compte tenu de l'agencement de la banque d'accueil et de la salle d'attente, de passer devant M. B qui la « toise de manière oppressante » et frappe à nouveau sur la banque d'accueil.

Le responsable prend le relais au poste d'accueil, explique la procédure d'envoi et précise que l'on n'a pas mis 1 mois pour envoyer le dossier à sa mère. M. B se met alors à hurler : « vous vous foutez de ma gueule, si vous ne savez pas travailler, vous n'avez qu'à changer de métier, il y a des tas de chômeurs... ». Le responsable « sent la tension monter d'un cran » parmi les clients en attente, appelle la sécurité via l'alarme positionnée sous la banque d'accueil : sans effet et/ou intervention de ces services (branchement défectueux).

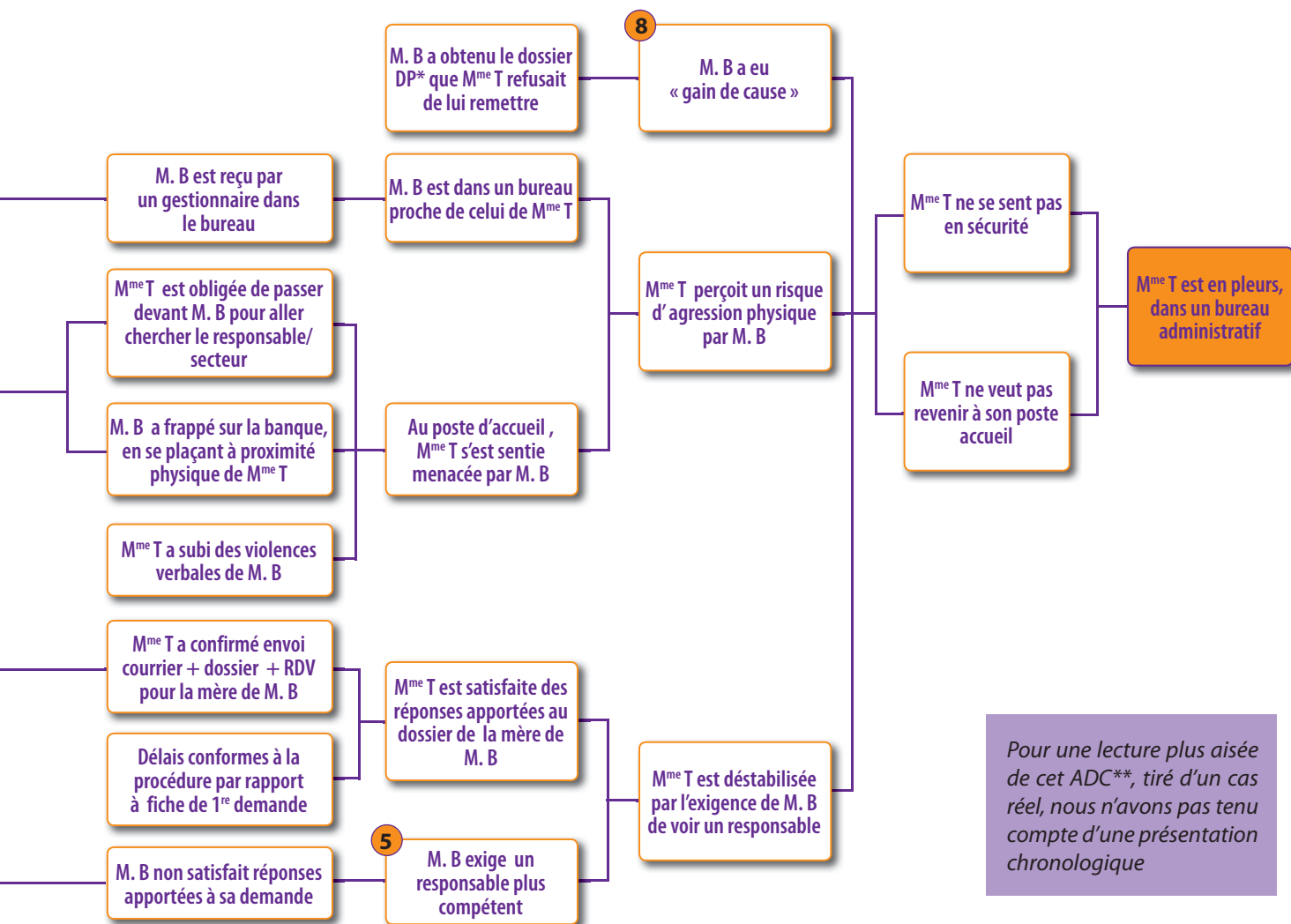
M. B est alors reçu par un conseiller gestionnaire, à la demande du responsable, dans un bureau individuel situé à proximité du bureau où s'est réfugiée M<sup>me</sup> T.

Le dossier lui est remis en mains propres. En sortant du bureau, il se dirige vers le responsable toujours présent dans la salle d'attente et lui dit : « c'est tout ce que je voulais », en brandissant le dossier.



## Facteurs Potentiels d'Aggressions identifiés (FPA)

- 1** **Le client dit « être dans son droit » - Règles non appliquées- Précédemment, il n'a pas été opposé à M. B de demande de procuration**
  - 2** règles du « secret professionnel » non acceptées et/ou non reconnues par tiers/client,
  - 3** non respect du principe des règles par les salariés,
  - renforcement d'un sentiment de droit / exigences du tiers vis à vis des agents et du service attendu (ou qu'il croit être en droit d'attendre et celui qu'il a réellement obtenu),
  - donner des renseignements à un tiers non identifiable ne permet pas au conseiller de se sentir en position de légalité vis à vis des consignes relevant du secret professionnel,
  - comment dès lors souscrire ensemble, conseillers et clients, à la règle ?
- 4** **Applications divergentes sur la règle posée en matière d'information à l'accueil**
  - peut laisser place à « traitement inéquitable » ne reposant pas sur principes et règles définis et partagés collectivement,
  - l'opacité des logiques, des circuits et des règles peut « s'opposer » aux clients.
- 5** **Le client exige un responsable « plus compétent »**
  - l'absence d'indications sur la fonction et l'expertise du conseiller « à l'accueil » crée des doutes quant à la compétence de celui-ci à pouvoir répondre aux demandes du client,
  - dévalorisation des conseillers se trouvant parfois dans l'impossibilité fonctionnelle de réponses face à certaines dérogations.



Pour une lecture plus aisée de cet ADC\*\*, tiré d'un cas réel, nous n'avons pas tenu compte d'une présentation chronologique

\*DP : droits propres d'assurance

\*\*ADC : arbre des causes

## 6 Conception des locaux d'accueil du public

- conception des lieux de travail peut être à l'origine du risque d'aggravation des agressions,
- renforce la perception du conseiller de ne plus dominer la situation face à l'assuré,
- participe à une posture de dominant / dominé par « mise en danger et oppression »,
- ne permet pas de sortie de la situation par l'arrière et /ou (par) le soutien d'un collègue.

## 7 Salle d'attente bondée – Gestion de la file d'attente - Le client est passé avant les autres

- source de tensions avec effets possibles sur capacité et disponibilité d'écoute des salariés vis à vis des clients (exigences - contraintes quantitatives/qualitatives),
- source de tensions avec effets possibles sur le degré d'attentes et d'exigences des clients vis-à-vis des salariés et/ou de l'assureur (exigences - contraintes qualitatives).

## 8 Le client obtient « gain de cause » malgré le refus du conseiller

- le client est conforté dans son sentiment de droit,
- les salariés sont en situation de désaveu professionnel sur la dérogation à la règle,
- favorise d'autres situations de tensions du public témoin et au-delà...,
- la victime se sent-elle soutenue malgré le respect des règles régissant l'activité ?

## 9 Dispositif d'alarme de sécurité défectueux

- les dispositifs et les procédures de sécurité sont-ils adaptés ? vérifiés ?

## Les mesures de prévention proposées et validées par le groupe de travail

En amont, la direction de l'entreprise a décidé la mise en place d'un groupe de travail (pilotage) pluridisciplinaire, ayant pour objectif de participer à l'évaluation et à l'élaboration de mesures de prévention de ce risque.

Il a réuni plusieurs salariés et cadres, représentatifs des métiers du secteur de la gestion d'assurance, du secteur d'action sociale et de la plateforme téléphonique ; le service de santé au travail (un médecin et une psychologue), des acteurs, représentants de la santé, sécurité et prévention, internes (CHSCT) et externes.

### 1 Analyse systématique des agressions et évaluation des risques

- élaborer une procédure afin de valider et coordonner l'intervention des acteurs internes (DRH, CHSCT) en charge d'une analyse systématique des agressions,
- former à l'arbre des causes tous les membres désignés susceptibles de conduire ces analyses,
- créer un « registre des incidents » dématérialisé afin de recueillir une information utile et homogène d'accès facile pour rapporter les éléments factuels de tous types d'agressions.

### 2 Organisation du travail

- communication : un outil de prévention

**Objectif :** permettre une démarche participative des salariés à la construction et à la mise en œuvre des actions de prévention.

- prendre en compte les évolutions réglementaires et contractuelles dans la prévention de ce risque (organisation du travail, formation, approche client...),
- uniformiser les informations, les consignes, leur terminologie et signification,
- mettre en œuvre des outils de communication, d'information et de formation, personnalisés dans une démarche plus spécifique sur ce risque pour les unités de travail :
  - réaliser un « kit de communication à l'usage des salariés en contact avec le public »,
  - réaliser une « procédure en cas de situation d'agression ».

- lien social :

- organiser une expression professionnelle et collective sur les incidents / agressions permettant d'animer un temps et un espace de parole et procéder à une analyse partagée de l'événement. Utiliser le « registre des incidents » comme un support systématique de dialogue,
- accompagner la mise en place de cet outil par la formation de « référents techniques ».

- la relation de service avec les clients :

- effectuer une revue des procédures existantes en regard des engagements de l'entreprise et des offres de service proposés aux clients (contenus, objectifs, outils, niveaux et moyens d'accès à l'information mis à disposition des clients...),
- communiquer sur les éventuelles difficultés rencontrées dans le traitement des dossiers ; mettre en place des procédures d'accueil, de gestion et de suivi de la clientèle adaptées en réponse à ces difficultés,
- s'interroger sur les règles et les procédures non partagées ; ce qui diffère dans leur exécution (dans notre exemple : la procuration) ; clarifier ce qui peut s'imposer auprès des salariés et des clients au regard du respect des règles du secret professionnel,
- créer les supports d'affichage d'informations nécessaires facilitant l'accueil et l'orientation des clients en prenant en compte notamment :
  - l'affichage systématique dans les lieux d'accueil des dispositions relatives à la sécurité, afin de sensibiliser, informer et prévenir de l'engagement de l'entreprise face aux comportements d'agressivité (charte, appels sécurité, poursuites, télé surveillance, alarmes...).
  - des informations liées aux règles et procédures de services (droit et devoir des usagers),
  - des informations quant aux compétences et fonctions des conseillers « accueil » ...

### 3 Formation

- formation des salariés à la « gestion des incivilités, agressions et situations difficiles »,
- formation de deux référents par unité pour assurer des « débriefings » et gérer les situations après un événement de ce type dans un cadre professionnel.



#### 4 Conception des lieux de travail

Intervention d'un expert en conception des locaux afin d'identifier les améliorations sur les conditions de travail, la sécurité et les mesures de prévention à mettre en œuvre concernant : les nuisances sonores, la circulation et le flux clientèle, la gestion des zones d'attente et leur environnement, l'organisation physique de l'accueil.

##### Éléments méthodologiques :

Faire l'analyse des agressions (ressorts/mécanismes), c'est :

- accepter comme principe de base la multi causalité des risques en lien avec le travail et considérer que l'organisation du travail peut être un facteur potentiellement générateur ou aggravant d'un risque d'agression,
- repérer les facteurs « types », susceptibles de se retrouver dans différents contextes, par recueil et organisation des informations,
- avoir une approche centrée sur le travail, basée sur les faits et l'observation de l'activité réelle, ce qui contribue à identifier les causes possibles du risque dans le travail.

Source



##### ... Point méthode

###### La nécessaire adaptation de l'arbre des causes aux spécificités de l'agression :

- rencontre singulière de 2 individualités (agresseur/agressé) et de 2 histoires dans une « relation de service public »,
- analyser les causes sans les intentions, les mobiles des actions : quelle utilité pour la compréhension des ressorts de l'agression ?
- quelle valeur peut avoir un arbre des causes qui ne rend compte que d'un point de vue : celui de l'agressé sur ce qui s'est passé pour lui et pour l'autre ?

###### Ce que nous apprennent certaines analyses :

- la distinction entre « agresseur/agressé » est parfois discutable : en quoi les agresseurs sont-ils également victimes d'une structure qui les maltraite ?
- l'impact du déroulement de l'après-agression sur la perception de l'agression et de sa mission professionnelle,
- construction de l'Arbre des Causes/RPS : effet « débriefing » par la présence des protagonistes ; le travail de décentration ; la compréhension des causes premières souvent organisationnelles permettant de relativiser la violence des comportements adoptés ou vécus...
- les facteurs RPS peuvent être évalués aussi bien objectivement (nombre d'employés, ratio de supervision...) que subjectivement (qualité des relations, compétence).

L'analyse systématique des agressions est indispensable à la prévention et distincte du soutien psychologique à apporter aux victimes (voir paragraphe 5.2 de la recommandation T16 : prise en charge des victimes) ; elle est à faire indépendamment de celui-ci.

Elle permet de réaliser l'évaluation des risques et de mettre à jour le document unique en identifiant les facteurs de risque, les personnels exposés et les mesures de prévention associées pour réduire l'exposition des salariés à ces risques.

## Quelques extraits de documents uniques réels sont proposés ci-dessous à titre d'exemple

### Conseil :

Un exemple ne peut être utilisé tel quel mais doit être adapté aux situations de travail réel de l'unité de travail concernée.

### Exemple 1 : une agence de gestion locative

Unité de travail 1 : personnel administratif / directeur d'agence / responsable de gestion économique / chargés de gestion clients.

N° classe de Risque	Risques	Probabilité de 1 à 4	Gravité de 1 à 4	Personnel exposé	Plan d'Actions	Pondération		Niveau de risque résiduel
				Durée Fréquence		1	2	
32	RPS, risque lié au stress au travail, à une attention soutenue.	3	2	Tout le personnel de l'UT	- Convention avec psychothérapeutes spécialisés en victimologie - Désignation et formation d'un référent RPS interne	0	-1	5
				Activité quotidienne				
				Activité fréquente				
33	Risque d'agression verbale	3	1	Tout le personnel de l'UT	- Partenariat avec des psychothérapeutes spécialisés en victimologie - Procédure d'accompagnement, dépôt de plainte, courrier agresseur, déclaration d'AT auprès de la CPAM.	0	0	3
				Activité permanente				
34	Risque d'agression physique	1	4	Tout le personnel de l'UT	- Réalisation de l'analyse des AT par l'Animateur Santé-Sécurité avec l'outil «Arbre des Causes» + Gestion des mesures de prévention	0	0	4
				Activité permanente				

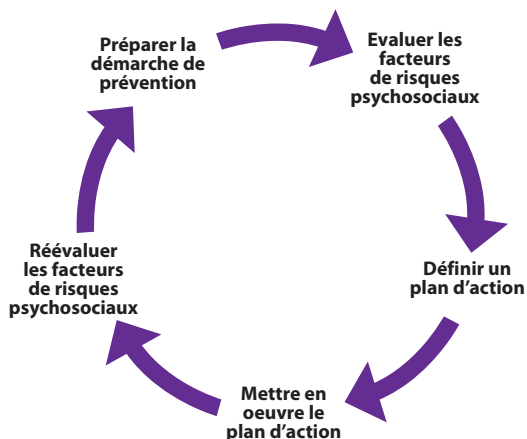
### Exemple 2 : un établissement Recevant du Public (ERP)

Situations dangereuses	Dommages éventuels	Risque Gravité Probabilité		Niveau de priorité	Mesures de prévention existantes	Mesures de prévention à proposer
Situation conflictuelle avec un client	Stress	2	3	2		Formation « gestion du stress »
Situation conflictuelle avec un client	Aggression physique	3	2	2	Protection des guichets par une banque. Appel aux contrôleurs	Prise en charge du stress post-traumatique par un psy
Situation conflictuelle avec un client	Aggression verbale	2	3	2	Appel aux contrôleurs	Formation gestion des conflits

### Exemple 3 : outil INRS « Faire le point » pour TPE

Pour les TPE, l'INRS a développé un outil « Faire le point » qui permet aux entreprises de s'interroger sur la présence ou non de RPS en répondant à une quarantaine de questions. Cet outil est disponible sur le site [www.travailler-mieux.gouv.fr](http://www.travailler-mieux.gouv.fr)

#### Une démarche



En résumé, six familles de facteurs de risque de Gollac<sup>2</sup> permettent d'évaluer les expositions :

- l'intensité du travail et le temps de travail,
- les exigences émotionnelles,
- le manque d'autonomie,
- la mauvaise qualité des rapports sociaux au travail,
- la souffrance éthique,
- l'insécurité au travail.

#### Un exemple de résultats obtenus

Thème	Niveau d'intensité du risque
Impact des RPS sur l'entreprise et les salariés	Faible
Intensité et temps de travail	Modéré
Exigences émotionnelles	Faible
Autonomie	Modéré
Rapports sociaux au travail	Faible
Sens du travail	Modéré
Insécurité de la situation de travail	Modéré
Contexte de prévention dans l'entreprise	Faible

#### Problématique relevée : la prise de congés.

**Proposition du comité de pilotage : mise à plat avec l'ensemble des salariés afin de définir la méthode de définition des congés.**

Phase de travail	Dangers	Risques et effets		F	G	Niveau	Actions préventives réalisées	Actions envisagées à venir	Calendrier
		Psychosociaux	Biologiques						
Intensité et temps de travail	Difficulté à concilier vie professionnelle / vie privée Agression verbale	Répercussion sur la santé mentale des employés				Modéré	Réorganisation de la prise de congés payés : mise en place d'un calendrier spécifique pour les demandes et de réunions entre salariés pour se mettre d'accord sur les périodes de chacun.		

<sup>2</sup> Rapport d'expertise de M. Gollac, avril 2011, cf bibliographie T16

### 3 Organisation du travail

Une réflexion sur l'organisation de l'entreprise est à mener en tenant compte des points suivants :

- le degré de pertinence de l'information délivrée à l'accueil (au guichet comme au téléphone),
- l'organisation de l'accueil en plusieurs niveaux selon l'objet de la visite : un traitement différencié des doléances et des demandes, avec des réponses graduelles et adaptées, avec des interlocuteurs différents,
- la continuité et la permanence dans le traitement des dossiers individuels pour les entreprises à caractère administratif,
- l'amélioration et la transparence pour le public des procédures mises en œuvre ou des actions conduites : donner les mêmes informations que ce qui est affiché, annoncer clairement le temps alloué à l'échange ainsi que les limites des possibilités,
- la régulation des flux de public et l'adaptation des effectifs de salariés pour y répondre, tout en étant vigilant sur le manque d'effectif,
- la réduction du temps d'attente, du nombre et de la complexité des démarches du public,
- la création de guichets « sans attente » ou « rapides » pour certaines opérations, la création de guichets automatisés pour des opérations simples, un interlocuteur dédié pour les problématiques d'usagers professionnels,
- la réactivité du personnel en cas d'attroupement inopiné.

Source



#### **Exemple : la violence peut être générée (implicitement) par l'organisation**

##### **L'agressivité d'un client ou d'un usager peut être provoquée par l'insatisfaction envers le service ou le produit proposé par l'entreprise**

*(Service attendu/service obtenu – insatisfaction/conditions de délivrance de ce service).*

##### **La violence peut résulter de modes de fonctionnement inadaptés ou dégradés de l'entreprise**

*(effectifs/flux clients – répartition de la charge de travail conduisant à des débordements pénalisant la gestion-clients – formes de polyvalence/perte de la capacité des salariés à répondre efficacement aux demandes nécessitant un certain niveau d'expertise).*

##### **... ou de conditions de travail particulières de salariés**

*(travail en horaires nuit/atypiques – seuls ou isolés – rythmes soutenus et/ou imposés par un contrôle, une demande immédiate, un suivi informatisé – interruption des tâches – pas d'échanges avec collègues ou supérieurs en cas de problèmes).*

Source



#### **« Le travail qui oppose à l'extérieur »**

*Les attentes des usagers-publics-clients peuvent avoir pour origines :*

- *des annonces commerciales, institutionnelles ou même des engagements contractuels, sur les caractéristiques du produit ou du service rendu, sur ses délais non tenus,*
- *une information fausse ou trop complexe sur les caractéristiques du produit ou du service,*
- *une organisation du contact avec l'usager-client-public qui met en relation avec un opérateur qui ne peut satisfaire la demande.*

### 4 Gestion de l'événement de type violences externes

Pour se préparer à la gestion de l'événement de type violences externes, l'entreprise doit prévoir une procédure d'alerte et former ses salariés au bon déroulement de cette procédure.

Une procédure d'alerte efficace peut éviter qu'un « incident », s'il est pris en compte à temps, ait des conséquences sur la santé des salariés.

### Conseil :

Prévoir des exercices comme pour les alertes, les incendies.

## Des exemples sont donnés ci-dessous dans le cadre d'un ERP, Etablissement recevant du public, puis du transport de voyageurs.

### Exemple 1 : Etablissement Recevant du Public (ERP)

#### 1 L'organisation mise en place

##### ● En cas de tapage / nuisances / incivilités :

- appeler immédiatement la Police Municipale au 04.nn.nn.nn.

Si l'incident se déroule à l'extérieur et aux abords de l'immeuble, demander le déclenchement de la vidéoprotection urbaine à ce même numéro,

- tracer l'incident par mail aux personnes suivantes :
  - le Directeur du site,
  - les agents de direction X et Y.

##### ● En cas de menaces / injures / agressions verbales et/ou physiques :

- appeler immédiatement la Police Nationale au 17 (ou le commissariat central au 04.nn.nn.nn).

Si l'incident se déroule à l'extérieur et aux abords de l'immeuble, demander le déclenchement de la vidéoprotection urbaine à la Police Municipale au 04.nn.nn.nn,

- tracer l'incident par mail aux personnes suivantes :
  - le Directeur,
  - les agents de direction X et Y.

Le rapport devra être complet et concis afin que la Direction du site soit en mesure de transmettre une fiche de liaison au Commandant en charge des affaires de Sécurité Publique,

- les personnes victimes (menaces, injures, agressions verbales et physiques) sont invitées à déposer plainte au Commissariat principal et ce, conformément aux recommandations des services de Police.

Afin de faciliter ces démarches, il est conseillé de se rendre sur le site « [www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr](http://www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr) ». Par la suite, un agent des services de Police contactera directement l'émetteur afin de l'inviter à un rendez-vous pour signer le dépôt de plainte déjà enregistré.

### Conseil :

Lors d'un incident, l'entreprise s'engage en tant que personne morale, et soutient ses salariés en portant plainte auprès du procureur de la République (à la condition que le(s) salarié(s) ait (aient) déposé plainte à titre individuel).

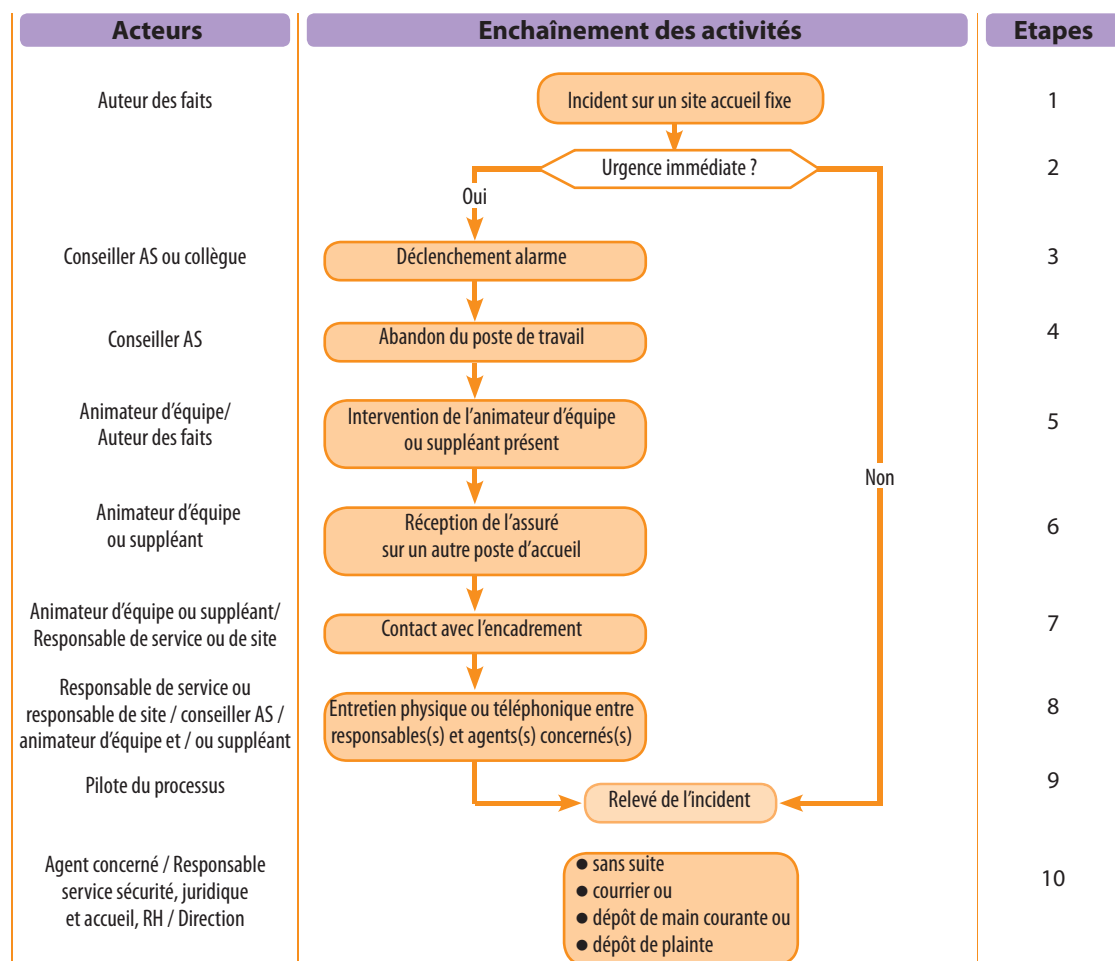
#### 2 Cadres habilités à déclencher cette procédure :

- cadres et agents de Direction,
- responsable sécurité et/ou ses suppléants,
- relais logistique.

Cette liste n'étant pas hiérarchisée, la personne qui constate l'incident est invitée à déclencher la procédure dans les meilleurs délais.

Elle doit également procéder à la rédaction d'un courriel afin de prévenir.

## Logigramme pour la gestion des incidents



## Exemple 2 : Transport de voyageurs

### 1 Démarche et étapes pour la mise en œuvre de partenariats avec les instances locales

« Toute démarche interne relative à la sécurité à bord de nos véhicules doit s'articuler autour de partenariats tant interne qu'externe ».

Ci-dessous un descriptif des différentes étapes de mise en place d'une procédure sécurité :

#### En externe :

- prendre contact avec les différents acteurs de la collectivité (Mairie, forces de l'ordre),
- se renseigner sur l'existence d'éventuels projets ou services traitant le dossier sécurité (type : Conseil Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance, CLSPD),
- création d'un protocole tripartite avec comme acteurs : le transporteur, la police municipale ainsi que la police nationale sous coordination de la Mairie ou de l'Agglomération. Ce protocole permet de définir les différentes actions à mener, ainsi que leurs coordinations,
- partenariat avec la Carsat et la médecine du travail.

#### En interne :

- création d'une commission sécurité constituée d'un référent sécurité interne à l'entreprise ainsi que des représentants des organisations du personnel (CHSCT ou DP),
- cette commission aura pour objet la mise en place de procédures en cas d'agression (Faire une réunion sécurité par mois ou trimestre en présence des référents sécurité de l'entreprise et des conducteurs afin de répondre et recenser les problèmes rencontrés. Présentation du bilan et du suivi des agressions),
- collaborer avec les organismes de formation pour mieux préparer nos conducteurs à appréhender ce type de situation.

## 2 Convention de partenariat avec les instances locales : les paragraphes essentiels

« visant à la mise en place d'un plan de lutte et de prévention contre la délinquance dans les transports collectifs » :

**article 1** : principe du dispositif : améliorer la sécurité des lignes desservant les plages et prévenir les troubles pouvant être commis par les usagers,

**article 2** : rôle des contrôleurs et des médiateurs de la société de transport,

**article 3** : rôle des polices municipales,

**article 4** : rôle de la gendarmerie,

**article 5** : rôle des conducteurs.

● modalités de déclenchement de l'intervention de la gendarmerie en cas de trouble :

● appel,

● transmission du niveau de menace selon le code suivant :

- niveau 1 : non-respect du règlement entraînant un blocage du bus,

- niveau 2 : incivilité,

- niveau 3 : agression physique – situation incontrôlée,

- texte : « ici conducteur ligne nnn , je suis (localisation), code (1,2,3) »,

**article 6** : rôle de la société de transport,

**article 7** : réunion d'échange,

**article 8** : modalités d'évaluation de la convention.

## Le retrait possible du salarié de la situation dangereuse

### Quels sont vos droits et devoirs ?

En tant qu'agent de l'entreprise X, la loi vous confère des droits et des devoirs à connaître et à respecter en matière de sécurité.

« Conformément aux instructions qui lui sont données par l'employeur, dans les conditions prévues, il incombe à chaque travailleur de prendre soin, en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de sa santé et de sa sécurité ainsi que de celles des autres personnes concernées par ses actes ou ses omissions au travail.

Les instructions de l'employeur précisent, en particulier lorsque la nature des risques le justifie, les conditions d'utilisation des équipements de travail, des moyens de protection, des substances et préparations dangereuses. Elles sont adaptées à la nature des tâches à accomplir. »

*Code du travail, article L.4122-1*

### « Le droit de retrait », de quoi s'agit-il ?

#### Le danger grave et imminent se définit comme :

« une menace susceptible de provoquer une atteinte sérieuse à l'intégrité physique d'un travailleur dans un proche délai. C'est l'existence d'une situation dangereuse qui légitime le retrait du salarié. Face à un danger grave et imminent, le salarié signale immédiatement à l'employeur ou à son représentant toute situation de travail, dont il a un motif raisonnable de penser qu'elle présente un danger grave et imminent pour sa vie et sa santé ».

*Code du travail, article L.4131-41*

Le Code du travail a également reconnu « à tout salarié ou groupe de salariés, un droit d'alerte et de retrait face à un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé, à condition toutefois de ne pas créer pour autrui une nouvelle situation de risque grave et imminent ».

*Code du travail, article L.4131-1*

Par ailleurs, l'employeur ou son représentant ne peut demander au salarié de reprendre son activité dans une situation de travail où persiste un danger grave et imminent.

### Exemple 3 : un exemple de démarche de prévention réussi : témoignage des Courriers du Midi (Kéolis)

#### « GAPES 10 ans déjà...

Année 2005, année noire. Régulièrement alertée par ses instances sur la recrudescence des agressions, la direction des Courriers du Midi décide de prendre à bras le corps le problème en créant une commission de sécurité pilotée par le Correspondant Local de Sécurité. Constituée des élus du CHSCT parmi lesquels 2 conducteurs, 1 membre d'atelier et 1 un agent de maîtrise contrôleur, cette commission prend le nom de GAPES (Groupe d'Appui, de Prévention des risques d'agressions, d'Ecoute et de Sécurité).

Un partenariat efficace se met en place entre l'entreprise et la Carsat L-R.

De là vont naître procédures, actions, partenariats parmi lesquels :

- déclaration d'AT systématique,
- information systématique de la médecine du travail et renforcement de son action,
- mise en place d'un suivi psychologique à l'initiative du service de santé au travail AIPALS,
- mise en place de référents formés à l'écoute,
- mise en place de formations « gestion de conflits »,
- mise en place d'une procédure d'appel d'urgence pour les conducteurs,
- siège au CLSPD (Conseil Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance) de Montpellier : partenariat avec les forces de l'ordre.

#### **10 ans plus tard quel bilan pouvons-nous faire ?**

Un climat social apaisé, des conducteurs qui ont confiance et se savent soutenus par la hiérarchie, un échange d'informations incessant entre force de l'ordre et CLSPD qui permet d'anticiper des situations à risques et des délais d'intervention rapides, un modèle que nous dupliquons aujourd'hui dans d'autres filiales du groupe.

« Le travail accompli durant ces 10 années nous a permis de diviser par 4 le nombre d'accidents du travail avec arrêt du fait d'une agression et par 6 les AT sans arrêt ».

## **5 Formation des référents et des salariés**

### **Conseils :**

#### **Pour la formation de référent :**

- réaliser un cahier des charges de la formation : afin qu'une formation puisse être efficace, il faut que chaque participant soit persuadé de la nécessité d'accomplir une formation spécifique telle que celle de la gestion de situation de violence. Pour cela, le contenu du cahier des charges doit être partagé afin d'éviter le choix d'une formation « catalogue » qui a de fortes chances de ne pas correspondre à la demande et aux attentes des salariés dans ce domaine.

#### **Pour la formation des salariés :**

- s'appuyer sur des retours d'expérience sur événements : donner des moyens et du temps dédiés permettant la réflexion et l'élaboration d'actions de formation et de prévention – échanges de pratiques – transmissions de compétences/stratégies – fonction de régulation sur complexité fonctionnement...,
- participer à une formation « analyse de la pratique » animée par un intervenant extérieur dûment formé et expérimenté spécifiquement pour cette technique.

### **Exemple de cahier des charges de la formation « référents incivilités et agressions » dans l'assurance :**

#### **Contexte de la demande**

Au regard du constat de la montée des incivilités et des agressions dans le cadre des situations d'accueil physique et téléphonique, un groupe projet a été créé afin d'examiner des axes d'amélioration par rapport aux actions déjà mises en œuvre en la matière.

La formation étant envisagée comme une action essentielle d'un dispositif d'accompagnement des salariés, l'entreprise s'est inscrite dans le dispositif du Groupe national « gestion des incivilités et des situations difficiles » et a prévu que l'ensemble de ses salariés en contact avec le public suive cette formation institutionnelle.

Le groupe projet a fait le constat qu'il convenait de mettre également en œuvre un soutien au personnel, victime d'incivilités ou d'agressions. Il a retenu la solution de désignation de deux référents par unité de travail pour assurer des « débriefings » pour gérer les situations immédiatement après un incident de ce type dans un cadre professionnel, en recueillant les données factuelles participant à une analyse des situations par l'utilisation de l'arbre des causes et un suivi des actions mises en œuvre.

Il est donc apparu opportun d'organiser une formation spécifique des référents et complémentaire à la formation proposée et suivie par les agents.

#### **Finalité de la formation**

Professionaliser la prise en charge des situations d'incivilités ou d'agressions.



### Objectifs

En cohérence avec le programme de formation « gestion des incivilités et des situations difficiles » :

- permettre au stagiaire de situer son rôle de référent incivilités et agressions, le comprendre, en connaissant les limites, pour orienter les personnes vers les acteurs de la prévention (médecin du travail, psychologue, CHSCT, service R.H., etc.),
- savoir organiser des « débriefings » collectifs et individuels pour resituer l'incident dans son environnement professionnel,
- savoir guider un entretien en présence d'un tiers,
- connaître les acteurs de la prévention,
- être en capacité de transmettre au groupe les bonnes pratiques sur les manières de réagir aussi bien collectivement qu'individuellement.

### Public concerné

Les personnes susceptibles de pouvoir tenir ce rôle sont les cadres de proximité ou leur adjoint ainsi que les experts techniques des agences d'assurance.

### Démarche pédagogique

- rappel des principes théoriques de la conduite d'entretiens, les « débriefings »,
- apporter des outils pour se mettre en position d'écoute ainsi que pour favoriser l'expression et éviter le jugement, notamment par des jeux de rôles,
- présentation de l'arbre des causes.

### Exemple de types de formations dispensées dans une entreprise de transport

Entretien individuel tous les 18 mois et programmation des formations suivantes :

- gestion des ambiances conflictuelles,
- groupe d'analyse de la pratique : 1 an après la formation « gestion des ambiances », puis tous les 18 mois,
- entretien / analyse post-conflit.

## 6 Conception et aménagement des lieux de travail

### Conseils pratiques et génériques pour l'implantation d'un lieu d'accueil du public

La création de nouveaux locaux ou le choix de locaux existants pour une nouvelle implantation sont indissociables des paramètres propres à chaque entreprise, tels que les activités de travail, la structure de l'entreprise, l'organisation souhaitée, l'évaluation du nombre de personnes accueillies simultanément, etc.

L'étude de l'ensemble de ces paramètres est donc essentielle afin de limiter le risque en recherchant à éliminer les sources de conflits violents entre le public et le personnel et en évitant notamment le passage de la violence verbale à la violence physique.

#### Ces conseils portent sur les points suivants

- 1 la localisation de l'entreprise,
- 2 les accès, la circulation des usagers,
- 3 les locaux en général,
- 4 les locaux particuliers comme l'accueil, la banque d'accueil, la (ou les) salle(s) d'attente, les bureaux de réception.

#### 1 La localisation de l'entreprise

Le choix d'un lieu isolé implique la mise en œuvre de moyens spécifiquement organisés pour garantir la sécurité des usagers mais aussi des biens.

De même, l'étude préalable des moyens d'accès potentiels, voire préférentiels, et de la signalisation liée ne doit pas être négligée :

- voiture : parkings en nombre suffisant et stationnement facile et sûr pour le personnel et le public, y compris les Personnes à Mobilité Réduite (PMR),
- transports en commun : proximité, horaires, cheminements,
- panneaux signalétiques : gestion, implantation, nombre, lisibilité, clarté/compréhension.

#### 2 Les accès, la circulation des usagers

En premier lieu, les obligations de la réglementation des Etablissements Recevant du Public sont prises en compte (évacuation, largeur des voies de circulation, éclairage de sécurité, point de rassemblement).

Les lieux de plain-pied sont accessibles à toutes les personnes ; lorsque les espaces sont configurés sur plusieurs niveaux, on veillera à limiter la pente des rampes d'accès à une valeur inférieure à 4 % et/ou à l'installation d'ascenseurs.

Les entrées et zones de circulation des personnels et du public sont différenciées par des indications claires, en nombre suffisant et bien réparties ; les horaires d'ouverture et de fermeture au public sont affichés et de préférence concordants avec les indications disponibles sur un site internet ou sur des dépliants d'information.

Lorsqu'une surveillance vidéo du site est réalisée, l'affichage informatif légal est visible.

Selon l'activité ou l'évaluation du risque, une protection physique des points d'entrée doit être réalisée (sas, verrouillage, code d'accès, ouverture à distance associée à une caméra,...).

Les installations d'éclairage extérieur seront conçues pour répondre aux préconisations de la norme NF EN 12464 2<sup>3</sup> :

Type de zone, tâche ou activité	Ē m en lux	UGRL	U0	Ra
Trottoirs exclusivement réservés aux piétons	5	0,25	50	20
Circulation peu intense, par exemple parkings des magasins, maisons alignées et immeubles collectifs ; parcs de stationnement pour cycle	5	0,25	55	20
Circulation d'intensité moyenne, par exemple parkings des grands magasins, des immeubles de bureaux, des usines, des complexes sportifs et polyvalents	10	0,25	50	20

#### Lexique des termes utilisés<sup>4</sup>

- Ē<sub>m</sub>, exprimé en lux : éclairage moyen à maintenir sur la surface de référence, la tâche ou l'activité définie,
- UGRL : valeur limite maximale d'éblouissement d'inconfort applicable à l'activité (valeur limite maximale du taux d'éblouissement unifié – UGR de la CIE), valeur à fournir par le fabricant de luminaires,
- U<sub>0</sub> : uniformité de l'éclairage minimal,
- R<sub>a</sub> : indice minimal de rendu des couleurs des lampes,
- T<sub>CP</sub> : température de couleur proximale des lampes.

### 3 Les locaux en général

Les locaux et leurs équipements doivent être entretenus. Toutes les opérations périodiques de maintenance et les moyens de réalisation associés sont listés dans le Dossier d'Intervention Ultime sur Ouvrage (DIUO), remis à l'utilisateur par le Maître d'Ouvrage (MOA), par l'intermédiaire du bailleur le cas échéant.

Les locaux doivent être maintenus propres, leur entretien sera facilité par le choix des matériaux et des mobiliers. Des locaux spécifiques<sup>5</sup> doivent être réservés aux activités de ménage.

Les installations sanitaires réservées au public sont accessibles aux PMR. Leur nombre est en rapport avec le nombre de visiteurs potentiel et leur temps moyen de présence estimé, de même que leur fréquence de nettoyage.

#### Surface à réserver pour des bureaux

En référence à la norme NF X 35-102:1998<sup>6</sup>, la surface minimale recommandée par personne est de :

- 10 m<sup>2</sup>, que le bureau soit individuel ou collectif,
- 15 m<sup>2</sup> dans un bureau collectif, lorsque l'activité nécessite des communications verbales permanentes ou très fréquentes (échanges, téléphone).

La surface à prendre en compte pour chaque bureau dépend :

- du nombre de personnes,
- des dimensions des mobiliers ou équipements nécessaires à la réalisation de la tâche,
- des largeurs minimales réservées aux allées de circulation (0,80 m pour une personne ou 1,40 m pour une personne à mobilité réduite).

De plus, il est préférable de respecter les formes de bureaux suivantes :

- la longueur est inférieure à deux fois la largeur pour les bureaux dont la surface est inférieure ou égale à 25 m<sup>2</sup>,
- la longueur est inférieure ou égale à trois fois la largeur pour les bureaux dont la surface est supérieure à 25 m<sup>2</sup>.

A noter que l'organisation en bureau collectif est à réserver à des unités de travail de 2 à 5 personnes et relevant de critères communs ; en aucun cas l'effectif dans un bureau paysager ne doit dépasser 10 personnes.

Les lieux réservés aux personnels sont clairement identifiés et la séparation est effective entre ces lieux et les locaux ouverts au public.

<sup>3</sup> AFNOR norme NF EN12464-2:2007 – Eclairage des lieux de travail – Partie 2 : lieux de travail extérieurs.

<sup>4</sup> Ces notions techniques sont connues des spécialistes de l'éclairage, auxquels il est bon de s'adresser pour traiter ces questions.

<sup>5</sup> INRS ED 950 - Conception des lieux et des situations de travail et ED 963 – Les activités de mise en propreté et services associés.

<sup>6</sup> AFNOR norme NF X 35-102:1998 – Conception ergonomique des espaces de travail en bureaux.

## Vue sur l'extérieur

La vue sur l'extérieur est obligatoire pour les locaux de travail <sup>7</sup>.

Les surfaces vitrées sont positionnées au dessus d'une allège de 1,10 m pour des personnes assises.

Dans l'objectif de limiter à la fois les éblouissements et les apports de chaleur trop importants, les vitrages sont placés de préférence en face Nord ; pour les autres expositions, ils sont équipés de pare-soleil ou de rideaux à lamelles horizontales orientables, intégrés au bâtiment.

Lorsque la vue est nécessaire entre les locaux accessibles au public et les locaux dédiés aux personnels de surveillance, par exemple, les matériaux vitrés choisis (miroir semi-réfléchissant, vitres sans tain) présenteront une forte résistance aux impacts.

## Eclairage

L'éclairage naturel peut être dispensé par les vitrages latéraux et/ou par des ouvertures zénithales (puits de lumière, ouvrants automatiques de désenfumage, sheds,...).

Les luminaires et les lampes d'éclairage artificiel doivent être choisis et disposés de façon à fournir un éclairage suffisant, de bonne qualité et sans éblouissement.

La norme NF EN 12464 1<sup>8</sup> recommande, dans sa nomenclature des zones intérieures, tâches et activités, les valeurs suivantes :

Type de zone, tâche ou activité	$\bar{E}_m$ en lux	UGR <sub>L</sub>	U <sub>o</sub>	R <sub>a</sub>
Halls d'entrée	100	22	0,40	80
Vestiaires	200	25	0,40	80
Promenoirs	200	22	0,40	80
Guichets, réception	300	22	0,60	80
Salles d'attente	200	22	0,40	80

Les valeurs d'éclairage listées présentent une meilleure qualité d'éclairage artificiel lorsqu'elles sont obtenues grâce à des lampes dont :

- la température de couleur est  $3000\text{ K} \leq T_{cp} \leq 4000\text{ K}$ ,
- l'indice de rendu des couleurs Ra est supérieur à 80.

## Couleurs d'ambiance

Les couleurs utilisées pour les locaux ainsi que les effets produits par leurs associations seront choisis avec soin. En effet, diverses études menées par des chercheurs en physique, chimie, physiologie ou sciences humaines (psychologie, sociologie, ethnologie, anthropologie, linguistique) montrent que leur perception par l'être humain participe potentiellement à la construction d'une ambiance harmonieuse.

Les représentations symboliques des grandes familles de teintes semblent indissociables des variations des codes culturels au cours du temps :

- rouge : exubérance, passion, colère, agressivité,
- orange : vivacité, stimulation, bonne humeur, joie,
- jaune : lumière, puissance, richesse, énergie,
- vert : renouveau, croissance, calme, réconfort,
- bleu : paix, évasion, fraîcheur, concentration,
- violet : mystère, créativité, sensibilité, mélancolie.

Les couleurs n'ont pas de réalité matérielle ; elles sont le résultat de la perception par l'œil et le cerveau humain de l'interaction entre les objets et leurs matières et les ondes lumineuses qui les atteignent.

Toutefois, les couleurs peuvent se caractériser facilement par les notions de teinte, de saturation et de clarté (ou valeur ou luminance). Une représentation visuelle en référence au système de Munsell<sup>9</sup> est proposée figure ci-dessous :

- la teinte distingue les sensations colorées : par exemple : rouge, jaune, vert, violet, orange, vert-jaune, etc,
- la saturation exprime la pureté d'une couleur. Une couleur saturée présente une saturation proche de 100 %. On « désature » une couleur en ajoutant du blanc, du noir, du gris, ou encore sa couleur complémentaire. Une couleur totalement désaturée est en niveaux de gris.

<sup>7</sup> Art. R 4213-3 du code du travail.

<sup>8</sup> AFNOR norme NF EN 12464-1 : 2011 – Eclairage des lieux de travail – Partie 1 : lieux de travail intérieurs

<sup>9</sup> Albert Henry Munsell (1858 – 1918) est un peintre et professeur d'art américain. Il est l'inventeur du nuancier de Munsell répertoriant plus de 1500 couleurs par leurs teintes, saturations et clartés.

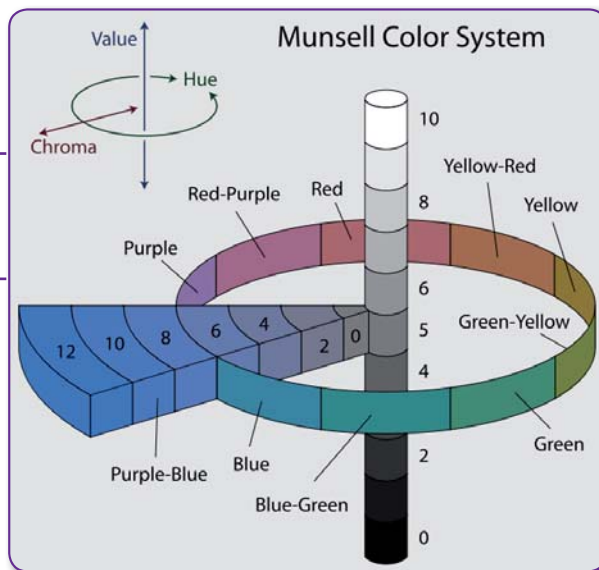
La clarté caractérise l'intensité lumineuse relative perçue d'une surface. Une couleur saturée est claire ou foncée selon que la clarté est élevée ou faible.

**Légende**

Hue = Teinte  
 Chroma = Saturation  
 Value = Clarté

Une couleur est qualifiée de :

- vive si elle est claire et saturée,
- pâle si elle est claire et lavée par ajout de blanc,
- profonde si elle est foncée et saturée,
- rabattue si elle est foncée et lavée par ajout de noir.



Les caractéristiques de la lumière incidente modifient la perception des couleurs. Par exemple :

La lumière des lampes à incandescence fait paraître les couleurs plus foncées le soir, comparativement à la lumière naturelle de la journée.

Sous la forte lumière naturelle provenant du Sud, une teinte apparaît plus saturée et plus claire et les couleurs chaudes, les couleurs pâles et les couleurs saturées sont avivées et créent un effet tonique.

Dans une pièce exposée à la lumière diffuse du Nord, les couleurs apparaissent plus foncées et/ou plus insaturées. Ainsi les couleurs foncées et les teintes insaturées absorbant plus de lumière seront utilisées prudemment.

**Ambiance thermique**

Il est important de veiller à ce que l'ambiance thermique des locaux, y compris les locaux d'accueil du public, soit confortable. A titre indicatif, les données suivantes sont considérées comme souhaitables<sup>10</sup>.

Paramètres	Confort d'hiver	Confort d'été
Température d'air	22 ± 1 ° C pour un travail mental sédentaire (bureaux) 18 à 19 ° C pour un travail manuel léger, assis ou debout	23° C à 26° C
Ecart maximal entre les températures d'air intérieures et extérieures	/	6 à 8° C
Degré d'humidité relative	30 à 70 %	30 à 70 %
Vitesse et température d'air au droit des occupants	V < 0,15 m/s	V ≤ 0,25 m/s et T ≥ 18 °C

Elles impliquent la maîtrise des apports énergétiques, notamment liés aux baies vitrées ou aux ouvertures zénithales.

**Aération**

Les dispositifs de ventilation mécanique doivent assurer les débits suivants<sup>11</sup> :

Désignation des locaux	Débit minimal d'air neuf par occupant en m³/h
Bureaux	25
Locaux de restauration, locaux de réunion	30
Désignation des locaux	Débit minimal d'air neuf introduit en m³/h et par local
Cabinet d'aisance isolé à usage collectif	30

<sup>10</sup> INRS ED 23 - L'aménagement des bureaux, principales données ergonomiques et ED 950 - Conception des lieux et des situations de travail.

<sup>11</sup> INRS TJ5 - Aide-mémoire juridique – Aération et assainissement des lieux de travail.

## Traitement acoustique

Afin de garantir une insonorisation adaptée aux besoins de confidentialité dans les locaux (conversation, téléphone) :

- les matériaux utilisés en sous face du toit ou pour les faux plafonds présenteront un indice d'absorption acoustique pondéré  $\infty_w$  supérieur ou égal à 0,9 (classe d'absorption acoustique A selon la norme NF en ISO 11 654<sup>12</sup>),
- les matériaux utilisés pour les parois assureront un indice d'isolement acoustique standardisé pondéré aux bruits aériens  $D_{nT,A}$  supérieur ou égal à 40 dB entre les bureaux d'accueil.

## 4 Les locaux particuliers

### L'accueil

Lorsqu'il s'agit d'une fonction ou d'un poste de travail clairement définis, il est préférable qu'un lieu distinct et clairement repérable, situé au plus près de l'entrée du public, y soit associé.

Si nécessaire, un bouton d'appel de l'agent d'accueil est mis à disposition du public et le personnel est identifiable, par sa tenue vestimentaire par exemple.

La surface dédiée au poste d'accueil assure des conditions de travail satisfaisantes aux agents en charge de cette activité et les dimensions des mobiliers choisis intègrent la responsabilité d'accessibilité à tous.

Il est en lien direct avec la salle d'attente si elle existe et en communication directe avec les locaux réservés aux personnels par un accès verrouillable en cas de retrait nécessaire.

Les informations essentielles à l'utilisateur y sont rappelées, sans surcharge. La file d'attente, réduite au plus court et une ligne de courtoisie sont matérialisées.

Une aide est offerte au public lorsqu'un enregistrement est nécessaire (ticket d'ordre, enregistrement sur un cahier par ordre d'arrivée, enregistrement sur un clavier/écran tactile).

Lorsque les usagers sont appelés par l'affichage sur un écran d'un numéro d'ordre ou leur nom, on veillera à rendre les écrans visibles depuis tous les fauteuils de la salle d'attente ; le signalement d'un nouvel affichage doit être repérable pour tous les usagers, y compris les malentendants ou malvoyants.

### La banque d'accueil

La banque d'accueil doit pouvoir être utilisée autant par des personnes valides que par des personnes handicapées. Très proche de l'entrée, elle doit être repérable facilement, quel que soit le handicap : bande de guidage au sol, couleurs distinctes et agréables font partie de l'aménagement.

La banque d'accueil est laissée libre de toute plaquette de documentation, sur présentoir ou non ; si nécessaire un panneau d'informations est implanté à proximité immédiate.

Les personnes accueillies doivent pouvoir y déposer leur sac, sacoche ou porte-documents, afin de garder les mains libres pour lire et écrire sur des documents (par exemple les cahiers d'enregistrement des visiteurs). Un crochet pour suspendre les cannes est à prévoir.

L'éclairage de la banque d'accueil privilégie l'éclairage naturel et l'éclairage artificiel répond aux critères énoncés dans le tableau page 19. Les sources potentielles d'éblouissement dans l'environnement de l'accueil sont maîtrisées (baies vitrées équipées de stores vénitiens, matériaux non réfléchissants, éclairage indirect).

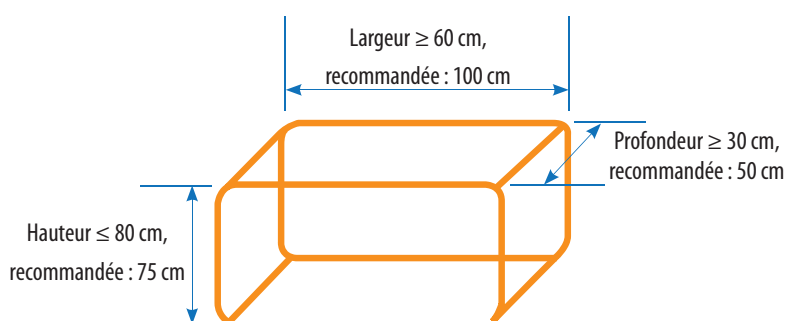
La sonorisation de l'accueil par une boucle à induction magnétique facilite la communication vers les déficients auditifs, notamment les personnes équipées d'implants cochléaires ou d'appareils auditifs.

Pour l'accueil de personnes debout, le comptoir d'accueil doit permettre aux personnes debout de présenter le tiers supérieur de leur corps ; à titre indicatif, une hauteur de l'ordre de 1,10 m répond à cette requête<sup>13</sup>.

Un espace d'une hauteur de 226 mm et d'une profondeur de 210 mm est à réserver au bas de la banque pour faciliter le passage des pieds.

Concernant l'accueil des personnes en fauteuil roulant, une table d'une hauteur maximale de 80 cm est à mettre en œuvre.

Sous cette table, un vide haut d'au moins 70 cm, large d'au moins 60 cm et profond d'au moins 30 cm est à ménager pour assurer le passage des pieds et des genoux. Pour un confort optimal, les valeurs recommandées ci-après seront prises en compte.



<sup>12</sup> AFNOR norme NF EN ISO 11 654:1997 - Acoustique - Absorbants pour l'utilisation dans les bâtiments - Évaluation de l'absorption acoustique.

<sup>13</sup> La norme NF EN ISO 14738:2008 indique les valeurs de 930 mm (5<sup>e</sup> percentile) et 1195 mm (95<sup>e</sup> percentile) pour la hauteur du coude.

## La (ou les) salle(s) d'attente

Si besoin, les visiteurs sont répartis dans plusieurs salles d'attente, au plus près de leur point de réception. Chaque salle ou zone d'attente accueille au maximum 15 personnes. Une zone d'attente peut par exemple être créée en divisant l'espace par une zone de circulation, des plantes, une cloison légère portant une « exposition »...

Une surface suffisante est allouée à la salle d'attente ; en moyenne 2,5 m<sup>2</sup> par personne sont recommandés. Des espaces sont réservés à l'accueil des personnes en fauteuil roulant.

La hauteur sous plafond doit tenir compte des dimensions de la salle : une salle de grandes dimensions avec une faible hauteur sous plafond donne une impression d'écrasement et peut donc donner un sentiment d'oppression.

Les mobiliers choisis (fauteuils, tables et présentoirs) sont sans angles vifs, solides et faciles à entretenir. Ils sont fixés au sol et répartis par îlots.

Les fauteuils sont installés de façon à permettre une vue sur l'accueil et/ou l'entrée. Les écrans d'appel sont positionnés pour être visibles depuis chaque fauteuil.

Des magazines et des dépliants d'informations sont disponibles.

La diffusion de films d'information est possible sous certaines conditions :

- le personnel travaillant dans le local donne son assentiment,
- l'installation de diffusion doit être de bonne qualité et comporter un nombre de haut-parleurs en fonction des qualités acoustiques du local,
- le réglage du volume sonore conduit à un niveau de bruit maximal de 55 dB(A),
- la fréquence de passage de la séquence est calculée en fonction de la durée moyenne de présence du public,
- la diffusion n'est pas continue ; il est bon d'alterner des périodes d'environ quinze minutes avec et sans fond sonore.

De manière générale, les supports médiatiques proposés au public ne doivent pas générer de demandes difficiles à satisfaire par le personnel.

Des fontaines à eau sont présentes, de même que des poubelles.

## Les bureaux de réception :

Les bureaux de réception des visiteurs peuvent être un lieu de travail permanent ou occasionnel, inclus dans un espace ouvert ou fermé.

Dans tous les cas, l'espace disponible est suffisant et les mobiliers sont choisis pour faciliter à la fois l'activité et l'accueil<sup>14</sup> :

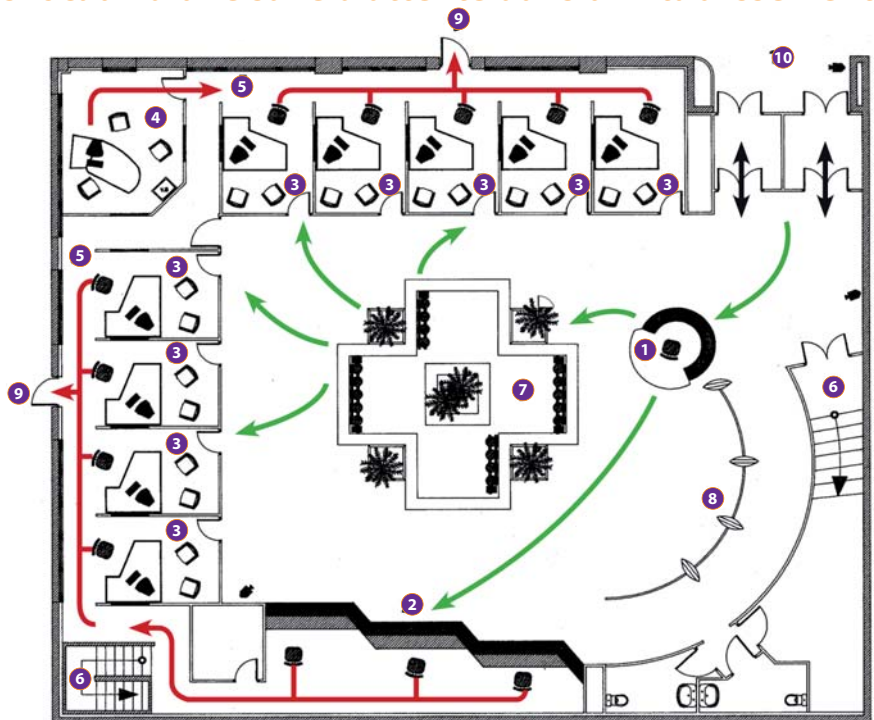
- au moins deux sièges visiteurs,
- une table, non encombrée, réservée à l'échange,
- des éléments de rangement fixés, dédiés aux documents utiles à la rencontre (imprimés, dossiers, prospectus).

Ces bureaux sont en lien direct avec la salle d'attente et en communication directe avec les locaux réservés aux personnels par un accès verrouillable en cas de retrait nécessaire.

## Exemple d'aménagement des locaux d'une salle d'attente dans un Etablissement Recevant du Public (ERP)

### Légende :

- flux du public
- flux des salariés



<sup>14</sup> INRS ED 23 – L'aménagement des bureaux – Principales données ergonomiques.

- 1 **Poste de travail de la personne chargée de l'accueil de premier niveau.**  
Ce « pilote de salle » oriente le public en fonction de la nature de sa demande, soit vers les guichets, soit vers l'accueil individualisé. Le poste de travail est surélevé.
- 2 **Guichets pour un service d'une durée inférieure à 5 minutes.**  
Le public est dirigé vers ces guichets pour des prestations courtes.
- 3 **Bureaux pour un accueil individualisé.**  
L'accès à ces bureaux est commandé, depuis l'intérieur des bureaux, par l'agent d'accueil ou, depuis la salle d'attente, par l'utilisation d'un code ou badge. Des cloisons vitrées permettent à chaque agent d'accueil de voir ses collègues.
- 4 **Bureau du responsable de l'accueil.**  
Il est équipé d'un écran de vidéosurveillance de la salle, des guichets et de l'accès.
- 5 **Couloirs de communication.**  
Ils relient les différents bureaux d'accueil individualisés entre eux et donnent accès à des issues de secours.
- 6 **Escaliers d'accès à l'étage supérieur.**  
L'accès depuis la salle d'attente est commandé par l'utilisation d'un code ou badge.
- 7 **Espaces d'attente.**  
Les sièges sont solidaires entre eux. Les plantes sont dans des bacs suffisamment lourds (et sans galets). Ils ne peuvent pas être utilisés comme projectiles.
- 8 **Panneaux d'information.**
- 9 **Issues de secours du personnel.**
- 10 **Entrées et issues de secours du public.**

## 7 Procédure pour la prise en charge des victimes

La mise en place d'une **procédure de prise en charge des victimes**, conformément aux spécifications précisées dans la recommandation, est nécessaire et doit comporter, pour être efficace, les éléments suivants :

- la création d'une structure de prise en charge des victimes d'agression :
  - désignation au siège « d'une personne référente » formée par un organisme de formation spécialisé,
  - établissement d'un lien entre « la personne référente » et un psychologue extérieur à l'entreprise, spécialisé dans le traitement des traumatismes suite à une agression violente,
  - information de l'encadrement et des employés sur l'existence et le rôle de la « personne référente » et du psychologue en cas d'agression.
- la rédaction des actions à conduire immédiatement après une agression précisant en particulier les modalités de mise en œuvre des actions suivantes :
  - soutien immédiat : alerte de la personne référente et intervention de celle-ci sur les lieux ou par téléphone auprès des salariés victimes de l'agression,
  - accompagnement et prise en charge médico-psychologique :
    - information par « la personne référente », des salariés victimes d'une agression, de la mise en place d'un « débriefing » collectif ou individuel selon les demandes du siège de l'entreprise dans les huit jours après l'agression. Organisation de ce débriefing.

### Conseils pour la conduite de l'entretien :

- prendre le temps de faire exprimer les propos tenus par l'agresseur,
- apporter soutien et réconfort au salarié,
- écouter avec bienveillance sans jugement.

- suivi individuel par un psychologue si nécessaire, à ajuster en fonction de l'intensité du traumatisme.

- accompagnement dans la prise en charge médico-sociale : déclaration d'accident du travail et visite médicale pour constat entre autres, le cas échéant, du choc psycho-traumatique et délivrance d'un certificat médical initial,
- accompagnement de l'action judiciaire : dépôt de plainte et assistance juridique.

## Reconnaissance de l'agression en accident du travail ou maladie professionnelle

### Pour qu'une agression soit considérée comme un accident du travail :

- il doit s'agir d'un accident présentant un lien avec le travail : « accident survenu par le fait ou à l'occasion du travail, quelle qu'en soit la cause »,

Un lien est établi entre l'agression et une lésion corporelle ou toute autre atteinte à la santé, quand bien même celle-ci apparaît tardivement. Exemple : troubles psychologiques consécutifs à un choc émotionnel provoqué par l'agression. Le certificat médical initial, établi suite à l'agression, quelle que soit sa gravité, permettra de se prononcer sur le caractère professionnel.

#### Conseil :

On parle de « blessure et/ou de traumatisme psychologique grave » lorsqu'il s'agit d'un événement dont on peut raisonnablement penser au moment des faits qu'il peut laisser des troubles psychiques.

- elle doit s'être déroulée alors que le salarié était sous l'autorité, la dépendance ou le contrôle de son employeur.

### Pour qu'une agression soit considérée comme une maladie professionnelle :

- le traumatisme psychologique doit être la conséquence d'agressions ou d'incivilités répétées. La lésion n'est plus liée à un fait précis,
- le traumatisme psychologique n'étant pas désigné dans un tableau de maladie professionnelle, il doit être essentiellement et directement causé par le travail habituel de la victime et entraîner une incapacité permanente d'un taux supérieur à 25%.

#### Conseil<sup>15</sup> :

Inscrire systématiquement les faits d'agression dans une main courante et les noter dans un registre de sécurité interne. L'organisme montre ainsi, au salarié victime, une reconnaissance de l'événement comme étant en lien avec le travail, ce qui contribue à la perception d'un soutien social fort.

#### Source



#### *Les principaux facteurs de risques professionnels à prendre en compte pour l'Etat de Stress Post Traumatique (ESPT)*

Le facteur déterminant à prendre en compte pour établir l'origine professionnelle de l'ESPT est la survenue d'un, voire de plusieurs événements traumatiques caractérisés, dans le cadre professionnel.

Par ailleurs, le manque de soutien social (notamment l'absence de reconnaissance du traumatisme par l'employeur ou les collègues) à la suite de l'événement constitue un facteur de risque.

#### Source<sup>16</sup>



#### *Etats de stress post-traumatiques Nosographie<sup>17</sup>*

La nosographie distingue deux types d'états de stress post-traumatiques :

- état de stress aigu (ESA) : survient dans les 4 semaines qui suivent le traumatisme. Les troubles durent au moins 2 jours,
- état de stress post-traumatique (ESPT) : survient à distance du traumatisme. Les troubles durent au moins un mois.

## Quelques exemples pour vous aider...

### Exemple de fiche agression individuelle et anonyme :

En cas d'agressions verbales, physiques ou d'incivilités dans les locaux et hors des locaux de l'entreprise liées au travail, le collaborateur doit :

- aviser le responsable N+1 et/ou la Direction de groupe qui mettra en œuvre toutes les actions nécessaires, en fonction de la situation et du degré d'agressivité, notamment en ce qui concerne l'organisation des effectifs de l'agence, les mesures commerciales et/ou juridiques prises à l'encontre de l'agresseur, le soutien auprès de ses collaborateurs,

<sup>15</sup> Facteur modérateur dans le modèle du stress de Karasek.

<sup>16</sup> Extrait de « Pathologies d'origine psychique d'origine professionnelle – Références en santé au travail- n°133 – Mars 2013.

<sup>17</sup> Description et classification méthodiques des maladies – histoire de la maladie.



- aviser le service sécurité selon le degré d'agressivité au 04 xx xx xx xx et les forces de l'ordre (police ou gendarmerie) pour une éventuelle intervention,
- déclarer l'incident sur le registre dédié et affecté au sein de chaque agence (ou disponible sur le site intranet dédié) afin de conserver la traçabilité de l'agression et des mesures mises en œuvre.

### Registre incident

Ce document est confidentiel, la diffusion de l'information y figurant est de la responsabilité du responsable d'agence. L'accès à ce document doit être rapide et facile. Ce registre doit être conservé avec les consignes de sécurité. Il convient de remplir une fiche par agression et par personne.

Il concerne toute agression :

- agression à caractère bénin : incivilité, agression verbale sans menace,
- agression verbale violente avec menace ou sans menace, avec ou sans déclaration à la Sécurité sociale,
- agression physique avec déclaration à la Sécurité sociale en tant qu'accident du travail.

L'imprimé en triple exemplaire est à renseigner et l'original doit être adressé (courrier ou mail) à la direction du groupe, charge à elle d'adresser une copie au département Sécurité, à la DRH et au CHSCT, le second exemplaire revenant à l'intéressé. Une information est faite par ailleurs à la direction juridique (département juridique) dans les meilleurs délais, dans le cas d'agression grave.

Suivant le niveau de l'agression, le Département sécurité doit être immédiatement prévenu par téléphone.

La saisie de l'imprimé doit obligatoirement comporter la date, l'heure, les témoins (si possible) et la description détaillée de l'agression.

Dans la partie « motifs », un historique du client ou des éléments concernant la relation du client avec son agence sont à insérer dans la mesure du possible.

Dans tous les cas, l'imprimé est à signer par l'intéressé et le responsable de l'agence ou à défaut, une autre personne de l'agence le contresigne.

### Conseil :

Les régulations voire sanctions vis-à-vis de l'agresseur contribuent aussi à ce sentiment de reconnaissance fort du salarié victime par son organisme.

### Exemple de courrier à l'usager ou client considéré comme agresseur :

Direction Générale	Adresse du client	Le ...
Référence :		
Dossier suivi par :		
Monsieur,		
Il a été porté à notre connaissance que lors de votre visite (ou votre appel téléphonique) sur le site de l'accueil de X, (mettre l'adresse du site, le jour/mois en toutes lettres année), vous avez eu des propos et une attitude emprunts d'une certaine agressivité à l'encontre de notre personnel d'accueil.		
Ce comportement constitue un geste d'incivilité très regrettable. Je vous rappelle que l'ensemble des personnels de (nom de l'entreprise) travaille dans le souci de satisfaire les intérêts du public.		
Je déplore votre conduite qui a nécessité de la part de (nom de l'entreprise) une réaction devant les instances judiciaires appropriées.		
Je vous prie de croire, Monsieur, en l'assurance de ma parfaite considération.		
		Le Directeur Général

Ce document s'appuie largement sur les travaux menés par le département des risques professionnels de la Carsat L-R et s'inspire des différentes études, échanges et documentations de l'INRS dans le cadre de notre collaboration dans le Réseau Assurance Maladie Risques Professionnels.

Les exemples liés au transport sont issus d'un groupe de travail mené avec des professionnels du transport, la Fédération Nationale des Transports de Voyageurs (FNTV) et la Carsat L-R.

# 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.

**Recommandation adoptée par les Comités Techniques Régionaux 1, 2 et 3 de la Carsat du Languedoc-Roussillon lors des séances des 5, 12 et 19 mars 2015.**

## 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'INRS<sup>1</sup> 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 L4121-1 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 place<sup>2</sup>.

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*

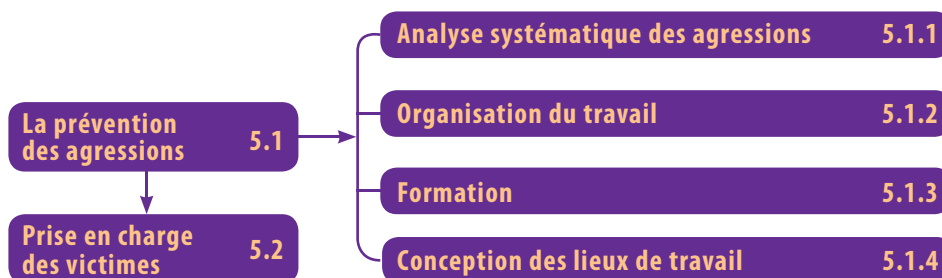
*Métiers concernés*

*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 Maladie<sup>3</sup> (via le site [www.net-entreprises.fr](http://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 causes<sup>4</sup> 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,
- 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.

*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*

*Limitation des échanges d'argent*

(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.

### 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).

### 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.

#### 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,
  - 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,

*Accueil de tous les nouveaux embauchés*

*Formation à la prévention des agressions*

*Formation de l'encadrement*

*Formation des référents*

*Prévention dès la conception des lieux de travail*

*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*

*Équipements divers inamovibles*

*Écrans protecteurs*

- 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).

*Disposition et signalétique des locaux*

#### 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,...

*Evacuation fréquente des fonds*

*Trappes pour l'échange des fonds*

*Limitation et protection de l'espace de travail à risque*

#### 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.

*Moyens d'alerte et de prévention*

## 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 psychologiques<sup>5</sup>, 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 :

*Limitation des conséquences psychologiques des agressions*

- 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.

*Instructions relatives à la déclaration des agressions*

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

Il est nécessaire que la procédure prévienne 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.

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

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.

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

(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/><sup>6</sup>

(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](mailto:prev@carsat-lr.fr)

➤ **TARIFICATION**

Téléphone : 04 67 12 95 50 - Courriel : [tarif@carsat-lr.fr](mailto:tarif@carsat-lr.fr)

➤ **FORMATION**

Téléphone : 04 67 12 95 57 - Courriel : [prevform@carsat-lr.fr](mailto:prevform@carsat-lr.fr)

➤ **DOCUMENTATION**

Téléphone : 04 67 12 95 55 - Courriel : [prevdoc@carsat-lr.fr](mailto:prevdoc@carsat-lr.fr)

Rejoignez-nous sur

**viadeo**

Carsat L-R Risques Professionnels

Encore plus d'actualités sur

**[www.carsat-lr.fr](http://www.carsat-lr.fr)** (rubrique Entreprises)



web