

Priorité nationale 2018-2022

PREVENTION DES INCIVILITES ET DES AGRESSIONS TPE



Vous êtes concernés par des incivilités et des agressions quotidiennes dans le cadre de votre activité professionnelle, ces actes de violences externes ont des répercussions sur **la santé physique ou psychologique des salariés exposés, sur leur sécurité ou leur bien-être**, mais aussi sur **le fonctionnement et la performance des entreprises concernées** (absentéisme, détérioration de l'image de marque, dégradation du climat social,...).

Pour vous aider, la Direction des Risques Professionnels a développé un programme d'actions régional vous permettant de progresser durablement.

L'offre de service de service :

- Un outil régional **la Grille AR-VEXT TPE**.
- Un réseau de partenaires
- Une liste de recommandations et des bonnes pratiques

Un risque émergent

En Martinique, on a constaté **une augmentation de plus de 21% du nombre d'accidents du travail liés à la violence externe**, et de plus en plus d'entreprises martiniquaises se disent aujourd'hui préoccupées par ce **risque professionnel émergent**. Aujourd'hui **85% des salariés qui exerce leurs activités professionnelles en contact avec le public** sont victimes d'incivilités, d'agressions verbales et/ou physiques :

- **15% de ces salariés déclarent être victimes** d'insultes, de remarques dégradantes, de menaces verbales, voire de coups et blessures pouvant entraîner des séquelles plus ou moins graves ;
- **9% signalent vivre ces situations de tension «en permanence et régulièrement»**.

Ne soyez plus seul à agir ?

Afin d'agir simultanément sur les facteurs dits endogènes et exogènes, il vous est proposé en appuie :

■ Une « Grille de positionnement AR-VEXT »,

Cette grille classent et positionnent les bonnes pratiques et les recommandations proposées dans un objectif de progrès. Elle est assortie d'éléments d'objectivation témoignant de la mise en place effective des actions de prévention recommandées. L'entreprise peut alors, de façon claire et précise, se positionner par rapport à la violence externe, identifier ses voies de progrès et planifier les actions restant à réaliser.

■ Des actions concrètes

Des recommandations et des bonnes pratiques élaborées notamment par le réseau prévention sont destinées à vous faire progresser dans la prévention de la violence externe. Ces recommandations respectent les principes généraux de prévention et vous sont proposées en fonction de votre secteur d'activité.

■ Une liste de partenaire

La démarche de prévention proposée repose aussi sur la mise en œuvre d'une **stratégie de partenariat**. Afin de vous permettre de bénéficier d'un accompagnement de proximité, de nombreux partenaires ont été identifiés par la DRP.

Pour vous aider

Département des Risques Professionnels Caisse Générale de Sécurité Sociale

Zone d'Activité du Manhity - 97232 Le Lamentin

site : www.drp-martinique.fr

- **Secrétariat** : 05 96 66 76 19 - 05 96 66 51 31 e-mail : prevention972@cgss-martinique.fr
- **Conseil-Expertise Prévention** : 05 96 66 53 35
- **Formation** : 05 96 66 51 33 e-mail : formation.atmp@cgss-martinique.fr
- **Aides financières aux entreprises** : 05 96 66 74 37 e-mail : subventions.entreprises@cgss-martinique.fr
- **Documentation** : 05 96 66 51 32 e-mail : documentation.atmp@cgss-martinique.fr
- **Service Reconnaissance AT/MP** : 0 820 222 555 e-mail : reconnaissance.atmp@cgss-martinique.fr
- **Cellule accompagnement des victimes** : 05 96 59 67 36 e-mail : pdp@cgss-martinique.fr

Etes-vous concerné ?

Les secteurs professionnels les plus concernés, quelle que soit leur taille sont :

- les activités commerciales
- les administrations
- le secteur de la santé
- les bailleurs sociaux
- le transport de personnes...

Il s'agit d'agir au plus près des activités les plus concernées :

- Contrôler ou faire respecter les règles
- Accueillir un public en situation de détresse et de précarité
- Manipuler de l'argent ou des objets de valeur
- Travailler de façon isolé ou à des horaires atypiques
- Etre en contact direct ou indirect avec le public (potentiellement violent ou non)
- Effectuer des activités de soins, de conseils ou de formation
- Etre en mission ou personnel itinérant....

Nécessité sociale et économique

Les risques engendrés par les actes de violence externe à l'égard des salariés ont un **coût économique et social de plus en plus élevé**.

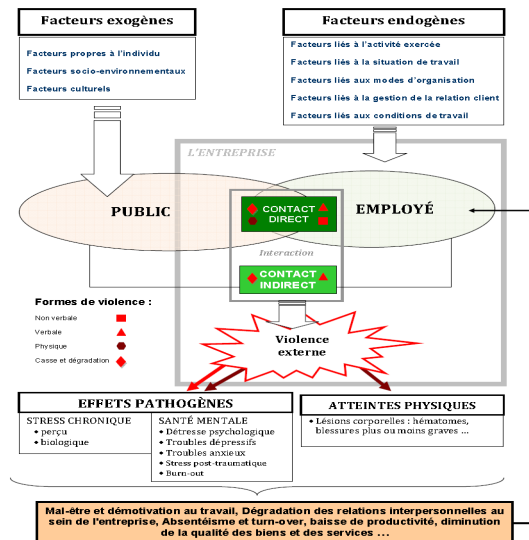
Ces actes **portent atteinte à la santé physique et mentale des salariés**. Ils génèrent souffrance au travail, stress chronique, mal-être et démotivation au travail, de nombreux arrêts de travail indemnisés par la Sécurité Sociale au titre du risque maladie ou du risque AT, un risque de désinsertion professionnelle et sociale prise en charge par la collectivité toute entière...

Ils ont aussi un **impact négatif significatif sur la bonne marche des entreprises**. Cela se traduit par des dysfonctionnements importants : augmentation de l'absentéisme du personnel, perte de confiance et démobilisation des équipes, dégradation de l'ambiance générale, baisse de productivité, diminution de la qualité des biens et des services, insatisfaction parfois durable de la clientèle, impact négatif sur les performances et détérioration de l'image de marque de l'entreprise...

De quoi parle-t-on

Les mécanismes conduisant à l'émergence de ce risque mettent en évidence les formes usuelles de cette violence, mais aussi la combinaison de plusieurs facteurs potentiels à l'origine de ce risque en milieu de travail.

Certains sont propres à l'activité, aux modes d'organisation de l'entreprise, à sa façon de gérer sa relation clientèle, à la formation de son personnel....



D'autres sont externes à l'entreprise, et sont liés à la société dans laquelle nous vivons

aujourd'hui, société où la cohésion sociale s'affaiblit jour après jour, où les clients deviennent plus exigeants sur la nature, la qualité et le coût des services dont ils veulent bénéficier, où des populations défavorisées rendent la puissance publique et les acteurs du monde économique responsables du désœuvrement et de la précarité vécue au quotidien..., constats qui peuvent alors expliquer que des tensions entre salariés et clients insatisfaits basculent de plus en plus en conflits.

Progresser durablement

La démarche de prévention proposée par la DRP s'appuie sur les valeurs essentielles définies par le Réseau prévention (la transparence, le dialogue et le respect de la personne) et sur les valeurs fondatrices d'une politique de prévention :

- La reconnaissance du phénomène, son caractère inacceptable,
- L'engagement de la Direction ;
- L'assentiment et la collaboration des différents acteurs de l'entreprise
- L'adoption d'une démarche proactive

La démarche de prévention

Compte tenu des enjeux et de la multiplicité des facteurs en cause dans l'apparition de la violence externe, il est important d'intervenir sur **plusieurs axes d'actions complémentaires et convergents** :

- **AXE 1 :** L'analyse systématique (a priori et a posteriori) de la violence externe dans l'entreprise
- **AXE 2 :** L'organisation du travail et la gestion de la relation client
- **AXE 3 :** L'aménagement et la sécurisation des lieux de travail
- **AXE 4 :** La formation du personnel

La violence externe et sa prévention en entreprise appellent à combiner **deux niveaux de prévention** :

- **ANTICIPER (Primaire)**, agir en amont sur l'environnement et l'organisation du travail ;
- **REGULER (Secondaire)**, établir des mesures d'intervention en cas de situations de violence et en formant les salariés à la gestion des situations conflictuelles ;

La mise en œuvre de ces axes de prévention doit être gérée en interne par l'entreprise en mode « conduite de projet », dans un objectif d'amélioration continue, et en étroite concertation avec ses partenaires sociaux.

