Incivilités Violence Externe

STOP! STOP!

Prévenir les incivilités et les agressions au travail

Le guide Entreprise TPE

Caisse Générale de Sécurité Sociale
Martinique

DÉPARTEMENT
RISQUES PROFESSIONNELS

SOMMAIRE

	Page
● Présentation du programme	3
● Bonnes pratiques et recommandations	9
● AXE 1 : Analyser systématiquement les agressions et les incivilités	10
■ L'analyse à priori	10
■ L'analyse à posteriori	13
● AXE 2 : Organisation du travail et gestion de la relation client	17
● AXE 3 : L'aménagement et la sécurisation des lieux de travail	24
■ Administration	25
■ Secteur Transports	28
■ Secteur Commerce	29
■ Secteur Santé	30
■ La dissuasion	32
■ La protection	33
■ L'alerte	37
● AXE 4 : Formation du personnel	38
● Documentation utile	40

Présentation du programme

Le personnel en contact avec le public est exposé à des risques liés aux incivilités ou aux agressions. Ces actes de violence externe ont des répercussions sur sa santé physique ou psychologique, sur sa sécurité et son bien-être, mais aussi sur le fonctionnement et la performance de votre entreprise.

Le Département des Risques Professionnels de la CGSS a développé un programme d'actions vous permettant de progresser durablement dans la prévention de ces risques.

Un risque émergent dans notre région

Depuis 2010, on constate 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 préoccupées par ce risque professionnel émergent.

Aujourd'hui 85% des salariés exercent une activité professionnelle en contact avec le public et peuvent être 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 ou régulièrement».

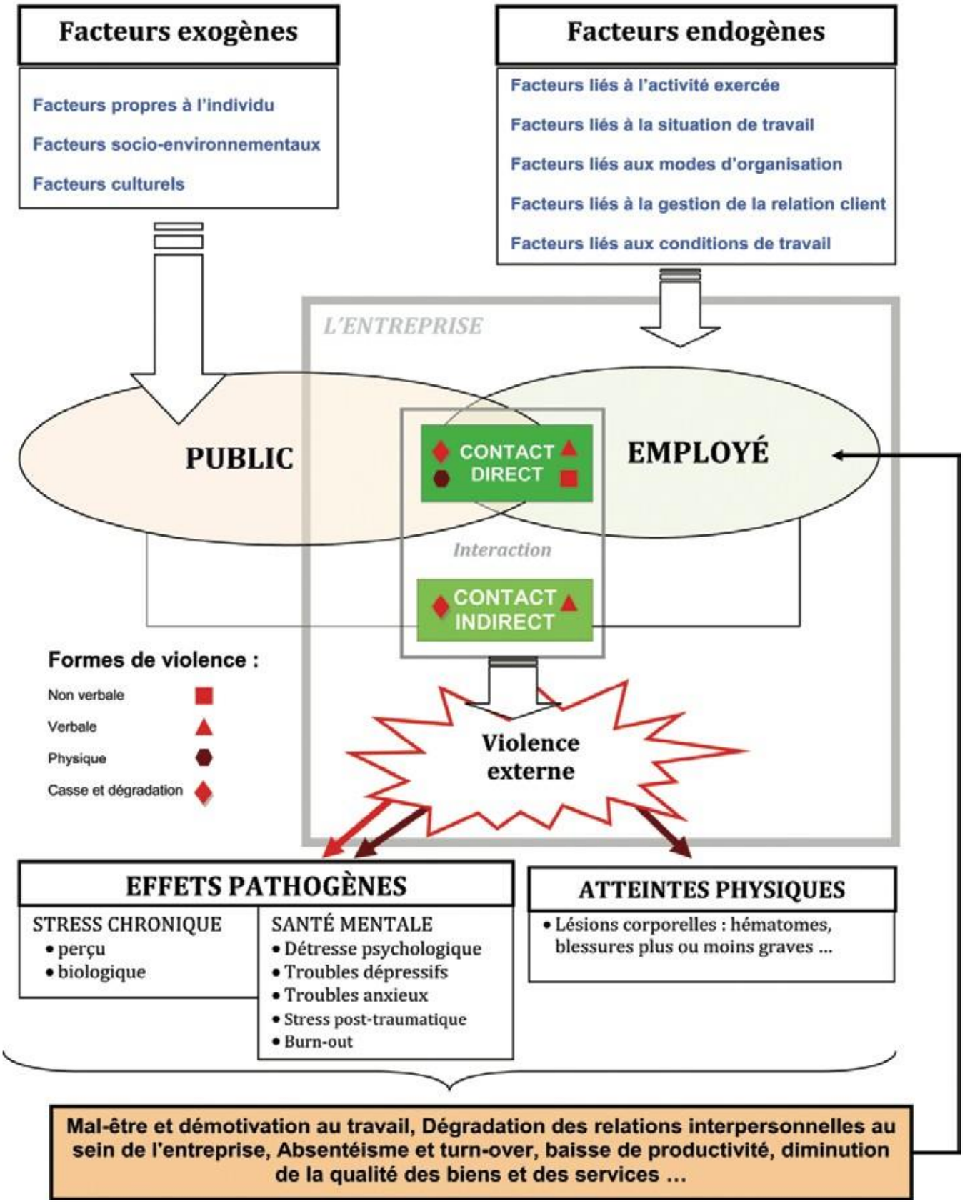
Les enjeux

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… Ils ont aussi un impact 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, diminution de la qualité des services, insatisfaction parfois durable de la clientèle dans un environnement de plus en plus concurrentiel...

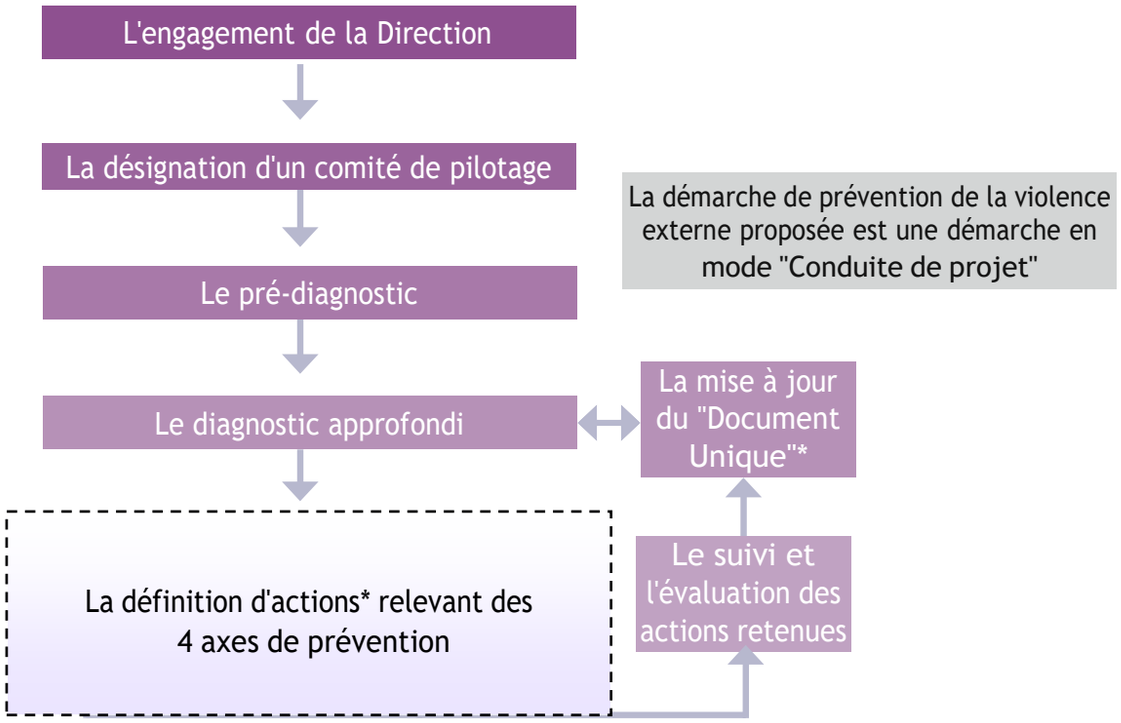
Dans notre société, la cohésion sociale s'affaiblit jour après jour, les clients deviennent plus exigeants sur la nature, la qualité et le coût des services, et les tensions entre salariés et clients insatisfaits basculent de plus en plus vers des conflits. Les entreprises pourront-elles continuer à concilier logique économique, standardisation et personnalisation du service ? Sauront-elles endiguer les phénomènes de violence externe qui les déstabilisent ? Comment développer les solidarités collectives ? Comment associer les salariés à laperformance de leur entreprise, comment leur permettre de s'y épanouir en bonne santé, tout en étant vecteurs de promotion externe et d'amélioration de la relation clientèle ?

Ce sont là des enjeux humains, macro-économiques et sociétaux qui dépassent le seul cadre des préoccupations sur la santé, la sécurité physique et psychologique, la qualité de vie et le bien-être des salariés. L'entreprise d'aujourd'hui, à son échelle d'action, doit les prendre en considération, si elle veut préserverses ressources et garantir sa pérennité.

Modélisation de la violence externe



La démarche de prévention proposée en entreprise



***Articles L4121-1 et L4121-3 du Code du Travail concernant les obligations de l'employeur**

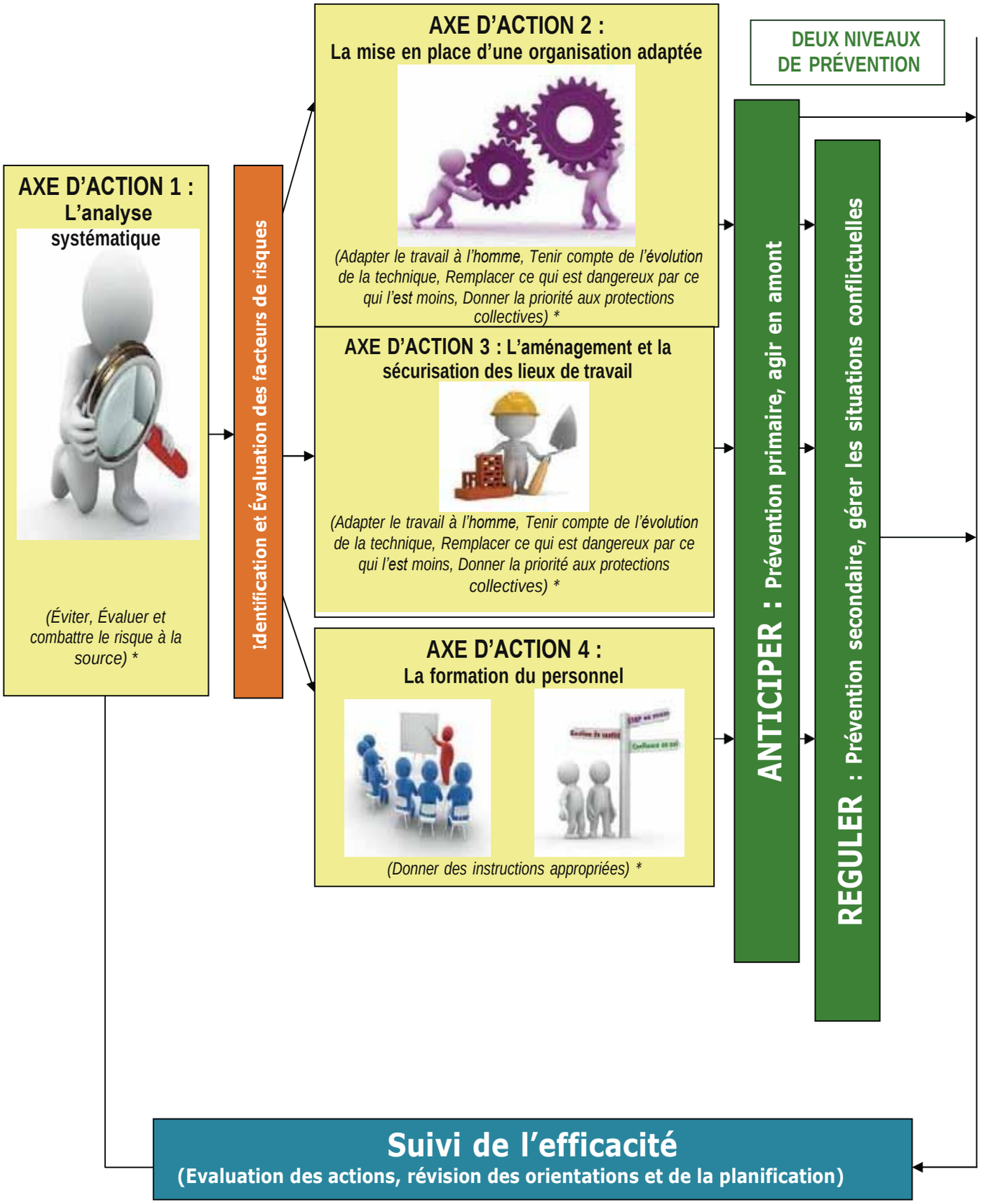
Compte tenu des enjeux et de la multiplicité des facteurs en cause dans l'apparition de la violence externe, il est important d'intervenir sur plusieurs axes d'actions complémentaires :

- AXE 1 : L'analyse systématique des incivilités et agressions dans l'entreprise. Cette analyse permettra d'objectiver et de reconnaître de manière exhaustive les situations de risques, afin de sortir du « ressenti » et de dégager la « pluricausalité » de ces agressions. L'objectif étant d'en diminuer la fréquence et la gravité.
- AXE 2 : L'organisation du travail et la gestion de la relation client. Une réflexion sera engagée sur le fonctionnement des services de l'entreprise et sur l'organisation du travail, afin d'éviter les situations conflictuelles entre le public et le personnel (transparence des offres de service proposées aux clients, réductiondes temps d'attente et de la complexité des démarches...).
- AXE 3 : L'aménagement et la sécurisation des lieux de travail. Il s'agit d'améliorer l'ergonomie, la propreté, le confort des lieux d'accueil du public, mais aussi la sécurité des postes de travail et des accès aux locaux de l'entreprise.
- AXE 4 : La formation du personnel. L'entreprise doit former régulièrement ses salariés à la maîtrise des procédures de gestion des dossiers de ses clients, mais aussi à gérer les situations conflictuelles et à désamorcer la violence de ces clients.

La démarche proposée combine [1]

- ANTICIPER : la prévention primaire, en agissant en amont sur l'environnement et l'organisation du travail ;
- RÉGULER : la prévention secondaire, en établissant 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 des 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.



* Principes généraux de prévention (article L. 4121-2 du Code du Travail)

nous vous proposons

L'offre de service du DRP

Afin d'agir sur tous les facteurs susceptibles de générer les risques d'incivilités ou de violence externe, le Département des Risques Professionnels de la CGSS met à votre disposition :

- ***Une Grille de positionnement***

Cet **outil d'autoévaluation** permet à votre entreprise de se positionner, de façon claire et précise, par rapport à la mise en place de bonnes pratiques. La Grille proposée est assortie d'éléments d'objectivation témoignant de la mise en place effective des actions de prévention recommandées. L'entreprise peut alors identifier ses voies de progrès, selon une démarche structurée s'appuyant sur plusieurs axes (organisation du travail, gestion de la relation client, formation du personnel, aménagement des locaux, accompagnement des victimes...), afin de planifier les actions de prévention restant à réaliser.

- ***Des recommandations***

Une documentation très riche vous est fournie. Des Recommandations et des **bonnes pratiques** vous sont conseillées. Elles sont validées par les différentes branches professionnelles concernées, et valorisées au sein de notre Réseau Prévention. Elles respectent les principes généraux réglementaires, et elles sont adaptées à votre secteur d'activité.

- ***Un accompagnement personnalisé et une stratégie de partenariat***

Des moyens d'action : formation de personnes ressources, analyse de situations de travail, incitations financières... vous sont proposés pour vous aider dans votre démarche.
Des Partenaires référencés, et engagés à nos côtés dans ce programme d'action, vous permettent également de bénéficier d'un accompagnement de proximité.

Bonnes pratiques et Recommandations

AXE 1 ANALYSER SYSTÉMATIQUEMENT LES AGRESSIONS ET LES INCIVILITÉS

La banalisation des incivilités et des agressions en milieu de travail, peut générer du mal-être ou de la souffrance chez les salariés. Elle peut être interprétée comme un manque de reconnaissance ou de respect pour le personnel exposé, et provoquer une démotivation au travail.

Outre les conséquences psychosomatiques pour les salariés, les collectifs de travail peuvent aussi être affectés par la sous-estimation voire le déni de cette violence externe au travail.

Ainsi, démotivation, apparition de tensions au sein des collectifs de travail, mécontentement des salariés vis- à-vis de la relation clientèle et de la politique de prévention de l'entreprise,… constituent le terreau d'une détérioration des solidarités collectives, et d'un désengagement du travail, dont les conséquences s'observeront souvent en termes d'absentéisme, de turn-over, de baisse de productivité et de diminution de la qualité des biens et des services. La réputation de l'entreprise peut également être atteinte dans l'image qu'elle véhicule : image d'insécurité, d'incapacité à protéger ses salariés dans l'exercice de leur activité, etc.

Les entreprises concernées ont donc tout intérêt à procéder à une analyse systématique des actes d'incivilités et d'agression en milieu de travail. **Cette analyse permet d'objectiver et de reconnaître de manière exhaustive les situations de travail où les salariés sont exposés à des risques d'incivilités et de violence externe.**

Cela permet de **sortir du «ressenti»,** et de **dégager la «pluricausalité» de ces agressions.**

Mesurer les incivilités n'est pas aisé, car il s'agit d'un phénomène qui peut-être subjectif.

La mise en place d'un dispositif de mesure et d'une méthodologie d'analyse est indispensable, si l'on souhaite comprendre et anticiper. Cette objectivation s'articulera autour d'une **analyse à priori et à posteriori.**

L'analyse a priori

L'analyse à priori consiste en une véritable appréciation du risque de violence externe dans l'entreprise :

- son ampleur,
- les formes (incivilités, agressions physiques et/ou verbales, menaces, intimidations…),
- les populations de salariés qu'il touche plus particulièrement,
- les circonstances dans lesquelles il se manifeste de manière privilégiée,
- les faits générant ces agressions.

Quelles sont les personnes participant à cette analyse ?

L'analyse a priori doit être menée en étroite collaboration avec le personnel de l'entreprise. Ainsi la constitution d'un groupe projet est nécessaire, il sera composé :

- d'un membre de la Direction,
- des managers et de l'encadrement de proximité,
- des acteurs de la santé au travail (infirmière et/ou médecin du travail, responsable sécurité, personne référente en santé sécurité au travail…),
- des représentants du personnel
- de salariés volontaires représentant les différents secteurs de l'entreprise,
- de partenaires ou d'acteurs de prévention externes.

L'analyse a priori doit permettre d'établir la liste des postes de travail concernés par les risques de violence externe dans l'entreprise, de façon avérée ou potentielle, en repérant ceux présentant un risque aggravé.

Quels sont les métiers potentiellement concernés ?

- les métiers de contrôle et d'application de la loi ou en charge de faire respecter l'ordre : agents de police, huissiers, contrôleurs de transports en commun, agents de sécurité, gardiens de parc… ;
- les services accueillant un public en situation de détresse et de précarité (Pôle Emploi, CAF, CGSS, RSI, services sociaux, trésor public…) : l'impossibilité de contrevenir à des règles administratives défavorables, d'obtenir des aides financières conditionnelles…, rend parfois le dialogue difficile ;
- le travail au contact de personnes potentiellement violentes (gardiens de prison, personnel d'établissements psychiatriques…) ;
- les professions manipulant de l'argent ou des objets de valeur : caissières, convoyeurs de fonds, employés de banque, bijoutiers, …
- les activités de soins ou de formation (infirmiers, ambulanciers, urgentistes, travailleurs sociaux, enseignants…) ;
- les métiers de conseil ou de contact avec le public (salariés travaillant au guichet, à l'accueil physique ou téléphonique, standardistes, réceptionnistes, commerciaux…) ;
- les métiers exercés de façon isolée (les chauffeurs de taxi, les conducteurs de transports publics, les aides et soignants à domicile, les agents de maintenance, les livreurs, les gestionnaires de stations-service, les gardiens de nuit…)

Comment procéder à cette analyse ?

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

- les différents événements survenus dans l'entreprise,
- les retours d'informations auprès des équipes managériales,
- les résultats d'enquêtes menées sous forme d'entretiens ou de questionnaires au sein de l'entreprise ***(cf. exemple de fiche, en page suivante),***
- les retours d'expériences dans votre secteur d'activité au travers des média, de réunions, de manifestations, de documentations…

Cette analyse doit permettre d'enrichir le « **document unique** » d'évaluation des risques de l'entreprise.

Ce travail est bien évidemment facilité dès lors que l'entreprise a déjà mis en place un **circuit ou un processus,** qui soit connu et accessible de tous, **pour recueillir ces évènements, aider à leur déclaration**et procéder à une analyse systématique à posteriori.

À l'issue de l'analyse à priori et à posteriori, il est important de classer les AT en fonction des causes les plus récurrentes.

Exemple de classement dans le domaine du transport :

- les conflits entre voyageurs.
- la problématique de prise en charge ou du refus de prise en charge en dehors des points d'arrêts.
- le blocage des voies de circulation par le véhicule d'un tiers.
- …

Exemple de fiche de questionnement

Pensez-vous que les risques de violence externe existent dans votre entreprise ?	☐ ☐	Oui Non	*Si oui préciser :*
Avez-vous identifié les salariés exposés aux risques de violence externe (injures, propos désobligeants...) ?	☐ ☐	Oui Non	*Si oui préciser les postes de travail:*
Avez-vous été témoin de faits de violences verbales ?	☐ ☐	Oui Non	*Si oui préciser dans quelles situations de travail :*
Avez-vous été témoin d'agressions physiques ?	☐ ☐	Oui Non	*Si oui préciser dans quelles situations de travail :*
Avez-vous été témoin d'actes de dégradation de biens ou de vol ?	☐ ☐	Oui Non	*Si oui préciser dans quelles situations de travail :*
Avez-vous été sensibilisés aux risques de violence externe ?	☐ ☐	Oui Non	*Si oui préciser comment :*
Avez-vous rédigé ou répertorié des déclarations d'accident de travail suite à des actes de violence externe ?			*Si oui préciser le nombre sur les trois dernières années :*
Avec arrêt de travail	☐ ☐	Oui Non	
Sans arrêt de travail	☐ ☐	Oui Non	
Avez-vous procédé à l'analyse de ces AT ?	☐ ☐	Oui Non	*Si oui préciser comment :*
Le document unique tient-il compte des risques liés à la violence externe ?	☐ ☐	Oui Non	*Si oui préciser les unités de travail concernées :*
Existe-t-il une politique de prévention de ces risques dans votre entreprise ?	☐ ☐	Oui Non	*Si oui préciser ses grandes lignes :*

L'analyse a posteriori

L'analyse a posteriori a pour objectif d'éviter qu'une même situation de violence externe ne se répète, et que les salariés y soient de nouveau exposés.

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

- Le respect d'un délai maximum de 48 heures, pour l'enquête et la réunion extraordinaire avec les IRP,
- La définition d'un plan d'actions intégrant les mesures correctives, et le déploiement de mesures de prévention sur tous les postes travail présentant un risque similaire de violence externe,
- Le suivi de l'efficacité des actions engagées,
- La mise à jour du Document Unique d'évaluation des Risques Professionnels.

Quelques outils

Des fiches de recueil d'informations, des outils de signalement et des procédures d'enregistrement, sont proposés. Ils devront être présentés à l'ensemble du personnel et mis à disposition du personnel concerné ***(cf. exemples en pages suivantes).***

Une formation adaptée

La méthode de « l'arbre des causes » ***(cf. exemple en pages suivantes)*** **se révèle tout à fait opérante pour l'analyse de ces risques.** L'examen des causes des situations de violence sert de clé de voûte pour mettre en œuvre des mesures de prévention pérennes.

Aussi, il est important de former des personnes ressources ainsi que les IRP (Instances Représentatives du Personnel) à la méthode de l'arbre des causes.

Une formation dispensée par le DRP de la CGSS Martinique et intitulée «Analyser les Accidents de Travail» est destinée à l'encadrement de proximité, aux IRP, et aux acteurs de prévention identifiés en entreprise.

C'est une démarche engageante, dont les bénéfices dépassent souvent les attentes des entreprises.

Exemple de fiche de recueil des faits

SITUATION DE TRAVAIL AYANT GÉNÉRÉ DES FAITS DE VIOLENCE EXTERNE	
Objet du contact avec le client	
Lieu	
Activité exercée au moment de l'agression	
Environnement proche	
Causes et circonstances expliquant l'agressivité du client	
Contenu des échanges	

RÉACTION ET COMPORTEMENT	
De l'agent	
Du client	

DÉCRIRE CE QUI, SELON VOUS, AURAIT PERMIS D'ÉVITER LES FAITS

DÉCRIRE CE QUI, SELON VOUS, AURAIT PERMIS DE MIEUX GÉRER LA SITUATION

DÉCRIRE LES EFFETS QUI ONT SUIVI LA VIOLENCE EXTERNE	
De l'agent	
Du client	

DÉCRIRE LES AUTRES FACTEURS AYANT GÉNÉRÉ CETTE VIOLENCE EXTERNE

Exemple de procédure d'analyse

à J.

Recueillir les informations par le personnel formé à l'analyse des AT

Entretien avec le personnel agressé et les témoins :
- Être factuel (Faits observables et objectifs)
- Rester neutre et méthodique
- Ne pas porter de jugements
- Recouper les informations
- Si nécessaire, proposer des actions correctives immédiates

Actions correctives immédiate

à J. + 3

Remplir la fiche de recueil des faits

Rédaction de la fiche de recueil des faits :
- Faire des phrases courtes,
- Mettre un fait par phrase,
- Rester neutre pas d'opinion

Fiche de recueil des faits

à J. + 10

Rédiger l'arbre des causes de l'agression

Rédaction de l'arbre de causes :
- Constituer un groupe de travail,
- Exploiter la fiche de recueil des faits,
- Organiser ces faits de façon logique, en vous interrogeant (Qu'a-t-il fallu pour que ce fait se produise ?)

Arbre des causes

à J. + 30

Rechercher et proposer des solutions

Proposer des solutions :
- Analyser l'arbre de causes,
- Identifier les facteurs déterminants (Organisation / Humain / Conception infrastructures, etc.),
- Proposer des actions correctives et préventives.

Liste des actions correctives et préventives

à J. + 40

Rédiger un Compte-rendu

Rédaction d'un compte-rendu intégrant :
- Le récit de l'AT,
- Les actions correctives immédiates,
- L'arbre des causes,
- Liste des propositions d'actions correctives et préventives.

Compte-rendu de l'agression

à J. + 50

Solliciter l'avis des IRP

Avis des IRP

à J. + 60

Valider les propositions et Décider des mesures à mettre en oeuvre

Prise de décision :
- Faisabilité opérationnelle (contrainte / confort, productivité...),
- Respect réglementaire,
- Coûts,
- Modalités de mise en œuvre.

Plan d'action

à J. + 90 et régulièrement

Mise en oeuvre et suivi de l'efficacité des solutions retenues

Réalisation des mesures prises :
- Pilotage,
- Contrôle,
- Suivi.

Tableaux de bords

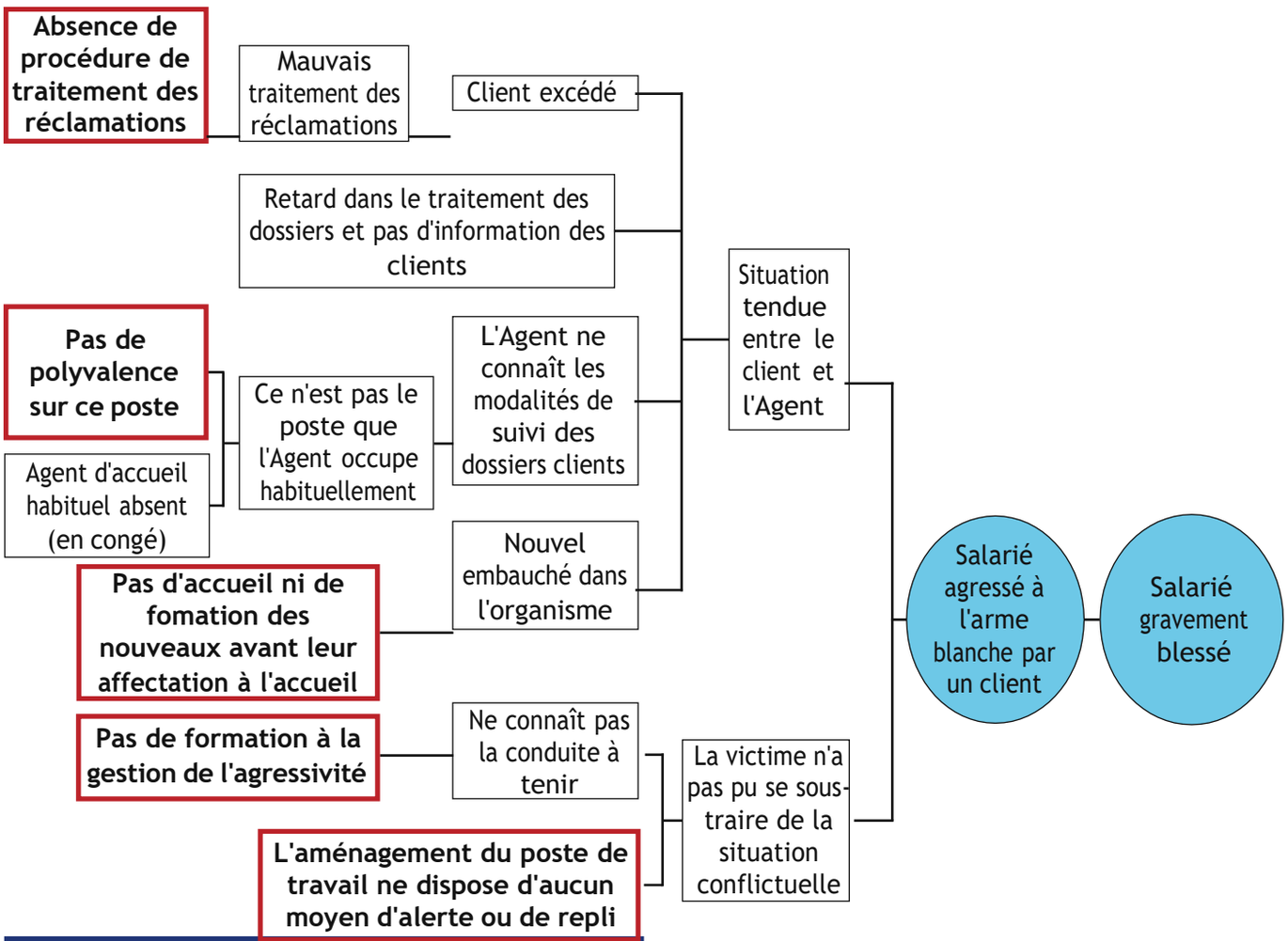
Rapport annuel

Exemple d'analyse d'un AT analysé avec la méthode de "l'arbre des causes"

Descriptif des circonstances d'un AT

La veille de l'accident un client avait téléphoné pour avoir des informations sur la suite donnée à sa réclamation concernant le non traitement de son dossier.
Dans l'impossibilité de lui répondre, l'agent chargé de l'accueil téléphonique lui avait raccroché au nez suite auxinsultes proférées par le client.
Le lendemain, ce client révolté et excédé par le fait qu'il n'avait aucune information depuis plus de 6 mois sur lesuivi de son dossier, se rend à l'Agence.
Ce jour-là, au guichet, un agent administratif nouvellement embauché en CDD remplace, au pied levé, l'Agentd'accueil absent pour maladie.

Le nouvel Agent, qui ne connaît pas la conduite à tenir face à un client agressif, ne contrôle pas la situation.Le client sort alors une arme et le blesse violemment.



Exemples de mesures de prévention

Développer les compétences d'accueil physique et téléphonique par la mise en place de formation permettant le désamorçage de situations tendues.
Mettre en place une procédure de suivi des réclamations.
Mettre en place une procédure d'information des clients, en cas de retard dans le traitement de leurs dossiers. Développer la poly-compétence en tenant compte des évolutions impactant les postes de travail recevant du public. Mettre en place une procédure d'accueil des nouveaux.

Définir et mettre à disposition du personnel des moyens d'alerte et de repli adaptés en cas d'agression.

AXE 2 ORGANISATION DU TRAVAIL ET GESTION DE LA RELATION CLIENT

Ce n'est pas parce que la violence est dite externe que les entreprises doivent systématiquement se considérer dénuées de toute implication dans les causes de ces actes de violence. Il y a bien des situations où elles sont "coproductrices" de la violence, par exemple au travers de leurs pratiques de gestion de la relation client.

À l'origine de l'incivilité se trouve souvent un élément déclencheur : une incompréhension du client face aux démarches qu'il doit effectuer, une erreur de l'entreprise concernant le traitement de sa demande, une mauvaise organisation du lieu d'accueil engendrant des files d'attente, un manque d'information…

Puis, lorsque l'acte d'incivilité est déclenché, il peut être amplifié par la réaction ou l'absence de réaction du personnel de l'entreprise.

Si les entreprises ne peuvent pas avoir d'emprise sur le phénomène général des incivilités dans l'ensemble de la société, elles peuvent parfois agir pour le limiter et éviter sa banalisation sur leur périmètre.

De plus en plus d'entreprises, s'intéressent à ce sujet, refusant de se réfugier dans une forme de déni ou bien de fatalisme.

Ces entreprises soulignent que la réflexion doit être engagée sur le fonctionnement de leurs services et sur l'organisation du travail. L'objectif est d'éviter les situations conflictuelles entre le public et le personnel.

Il s'agit d'abord de supprimer ou à défaut de limiter ou réguler les éléments déclencheurs ***(cf. tableau de suivi des mesures organisationnelles adoptées, pages suivants)*** :

1. en précisant le rôle et les limites des salariés (cf. tableau de suivi des mesures organisationnelles adoptées, pages suivants).
2. en modifiant et simplifiant les processus client,
3. en apportant l'information nécessaire au client en amont et temps voulu,
4. en adaptant la présence du personnel à l'importance des flux de clientèle selonles jours du mois, de la semaine, ou les heures de la journée…

L'entreprise devra ainsi :

- **améliorer la transparence** des procédures mises en œuvre, des actions conduites et **des offres de service proposées aux clients ;**

- **réduire le temps d'attente, le nombre et la complexité des démarches** à effectuer par les clients…

- **assurer la continuité dans le traitement effectif des dossiers** (accès des agents d'accueil aux bases de données, et au suivi des demandes ou réclamations faites par les clients…) ;

- **réguler les flux de public afin de désengorger les accueils** (adaptation permanente des effectifs, création de guichets « sans attente » ou « rapides » pour certaines opérations, développement d'un accueil sur rendez-vous pour les dossiers complexes…) ;

- **Réfléchir à l'amplitude du temps de travail** et à la variabilité des horaires et à ses effets sur la disponibilité des salariés en contact avec le public.

- **assurer des rotations du personnel** entre des postes en contact direct avec le public et d'autres postes, tout en s'assurant que ce personnel a la compétence et la disponibilité pour répondre au mieux aux attentes du public ;

- **diffuser des consignes sur la conduite à tenir en cas de comportement agressif d'un client,** et permettre l'intervention rapide d'un cadre de proximité spécialement formé pour déjouer les tensions et dédramatiser les situations ***(cf. exemple en page suivante)***;

- **se préparer à la manière de s'organiser face à des situations de violence.** Par exemple en élaborant des procédures d'intervention en cas de situations de violences avérées intégrant les modalités d'organisation des différents niveaux d'accueil.

D'autre part, l'entreprise peut privilégier une organisation orientée vers ses clients : **une organisation** interactive, souple, élastique, flexible, **qui apprend à se rapprocher des usagers/clients et de leurs besoins,** en étant perméable à leur diversité et à leur évolution.

Cela sous-entend que le temps qui consiste à **écouter les plaintes ou les réclamations** des usagers/clients soit considéré comme un temps de travail productif, méritant des aménagements réels : le traitement effectif des réclamations doit également faire l'objet d'un suivi attentionné ***(Cf. exemple en page suivante)***.

Par ailleurs, l'entreprise peut aussi **favoriser les apprentissages des règles de respect entre clients et agents.** Décourager les comportements violents passe notamment par leur réprobation et par l'existence de sanctions applicables, proportionnelles à la gravité et au caractère de récidive des actes commis. Il importe pour l'entreprise de travailler sur la **possibilité de sanctionner** des actions jugées inacceptables et intolérables, **mais également d'encourager à l'expression de comportements civiques par une « approche éducative ».**

A cet égard, le développement de partenariats institutionnels (Éducation nationale, collectivités locales, police, gendarmerie, etc.) doit être encouragé et s'inscrire dans la durée. Toutes les mesures mises en place doivent bien sûr être suivies et évalués.

Exemples de conduite à tenir face à des situations de violence

1.1 Incident de moindre gravité

Grossièretés, incivilités, incivisme, tapage dans la salle d'attente, comportements agressifs :

- qui demeurent maîtrisables,
- qui n'entraînent pas un risque immédiat pour les personnes ou les biens.

Que faire pendant l'incident ?

A l'égard de l'agresseur :

- Tenter de calmer la personne : rester calme, s'exprimer le plus calmement possible et plus doucement possible (baisser le niveau de la voix), reformuler, prendre le temps d'expliquer.
- Si besoin, faire intervenir un collègue ou un cadre susceptible de par son intervention de faire baisser l'agressivité et de rappeler les règles à respecter dans un lieu d'accueil public.
- Prendre, si c'est pertinent, des engagements sur la résolution du problème.

Dans le cas de tapage dans la salle d'attente, il faut solliciter l'encadrement pour inviter l'usager à se calmer, à s'excuser, ou à partir.

En cas de risque de dérapage, des menaces de poursuites (courrier, intervention des forces de l'ordre) peuvent être utilisées.

Les agents qui ne peuvent pas compter sur l'appui de l'équipe ou de l'encadrement (contrôleurs, lieux d'accueil déconcentrés …) doivent être particulièrement attentifs au risque de dérapage.

Que faire après l'incident ?

A l'égard de la victime :

- Retrait momentané de l'accueil possible.
- Demande éventuelle d'un accompagnement social [ou d'un rendez-vous avec un psychologue].
- Prise en compte du besoin d'exprimer son ressenti, ses émotions.
- Remplissage de la fiche de recueil des faits.
- Débriefings réguliers avec l'équipe.

1.2 Incivilités graves, violences psychologiques avec éventuellement des atteintes physiques légères

Incivilités agressives, violences psychologiques, injures éventuellement à caractère raciste, sexiste ou homophobe, menaces, violences physiques légères :

- Agressivité comportant un risque explicite ou implicite pour les personnes,
- Injures et menaces répétées, harcèlement,dégradations légères.

Que faire pendant l'incident ?

A l'égard de l'agresseur :

- Tenter de calmer la personne : rester calme, s'exprimer le plus calmement possible et plus doucement possible (baisser le niveau de la voix), reformuler, prendre le temps d'expliquer.
- Isoler la personne et tenter de la faire sortir.
- Faire intervenir un collègue, un cadre ou les services de sécurité pour faire baisser l'agressivité et avoir du renfort.
- Alerter l'encadrement.
- Si besoin, demander l'intervention de la police ou de la gendarmerie, du Samu ou des pompiers.
- Relever l'identité des témoins en vue d'un dépôt éventuel de plainte.

Que faire après l'incident ?

A l'égard de la victime, de l'équipe du travail et des témoins :

- Retrait momentané de l'accueil possible.
- Attention et écoute, acceptation de l'expression des émotions sans banaliser.
- Soutien psychologique et médical.
- Déclaration d'accident du travail établie systématiquement dans les cas suivants:
  - en cas d'agression physique et lorsque des soins ont été prodigués,
  - après toute agression verbale ou comportementale visant directement l'intégrité corporelle d'un membre du personnel,
  - lorsque le choc psychologique manifestement subi par la victime justifie naturellement cette démarche (tremblements,'crise de nerfs', malaise …).
- Fermeture éventuelle du lieu d'accueil.
- Remplissage de la fiche de recueil des faits
- Groupe de parole » pour les victimes et les témoins afin de limiter les conséquences du traumatisme (écouter les faits, comprendre les sentiments, éviter le stress supplémentaire, faciliter la compréhension).
- Débriefing pour analyse des causes de l'incident et rappel éventuel des consignes de sécurité.

A l'égard de l'agresseur :

- Envoi d'un courrier.
- Enregistrement éventuel d'une main courante au commissariat.
- Dépôt de plainte de la victime et de l'entreprise et constitution de partie civile si les faits le justifient.

L'entreprise prend en charge les frais occasionnés par les démarches liées à l'agression. Dans le cas d'un dépôt de plainte, les frais de procédure judiciaire, sont pris en charge par l'entreprise, ainsi que le temps de préparation de l'audience avec l'avocat.

1.3 Incident grave

Intimidations, menaces graves, blessures, port d'arme, dégâts matériels:

- Atteintes aux personnes et aux biens constituant manifestement un délit,
- Dégradations significatives.

Que faire pendant l'incident ?

- Mettre en place une protection de la ou les personnes agressées.
- Isoler l'agresseur.
- Appeler les forces de l'ordre ou les pompiers.
- Alerter les services de secours s'il y a des blessés.
- Prévenir pour intervention immédiate le responsable de la sécurité, le responsable de service et l'équipe de direction.
- Isoler et assister les blessés dans l'attente des secours.
- En cas de dégâts matériels, prévenir les services chargés de la sécurité
- Relever l'identité des témoins en vue d'un dépôt de plainte
- Faire évacuer les locaux si le risque de danger perdure

Que faire après l'incident ?

A l'égard de la victime, de l'équipe du travail et des témoins :
Retrait de l'accueil.
Prise de contact avec le service médico-social pour une aide à gérer l'émotion et pour envisager le suivi post-agression.

- Remplissage de la fiche de recueil des faits
- Déclaration d'accident du travail.
- Accompagnement lors des contacts avec la police et pour le dépôt de plainte.
- Prise en compte du risque de stress post-traumatique immédiat ou chronique (Proposition de prise de rendez-vous avec un psychologue)
- « Groupe de parole » pour les victimes et les témoins afin de limiter les conséquences du traumatisme (écouter les faits, comprendre les sentiments, éviter le stress supplémentaire, faciliter la compréhension).
- Débriefing pour analyse des causes de l'incident et rappel éventuel des consignes de sécurité.
- Information systématique aux IRP.
- Information à l'ensemble des personnes sur l'incident et sur les suites données.

A l'égard de l'agresseur :

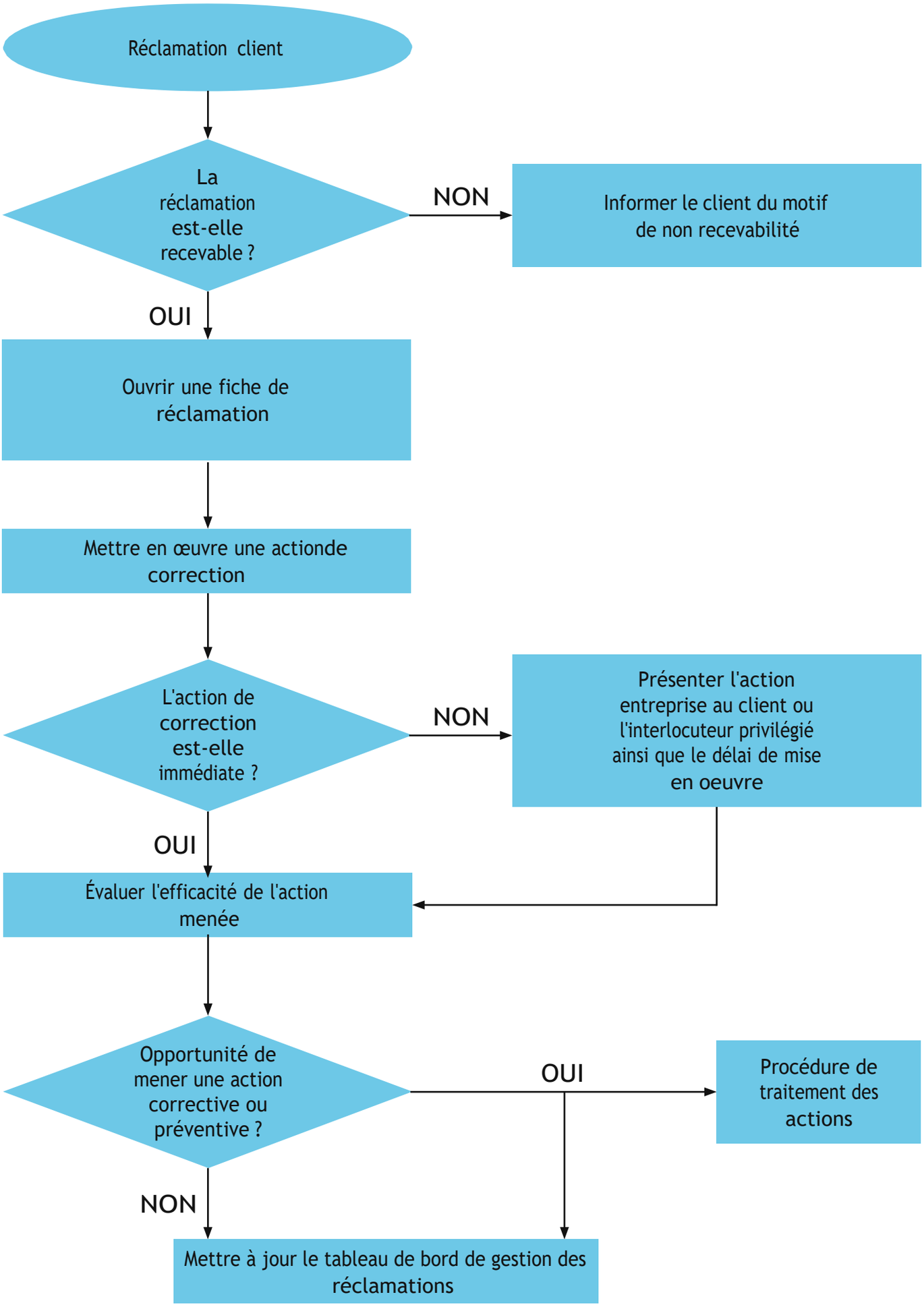
- Envoi d'un courrier.
- Dépôt de plainte de la victime et de l'entreprise et constitution de partie civile.

L'entreprise prend en charge les frais occasionnés par les démarches liées à l'agression. Dans le cas d'un dépôt de plainte, les frais de procédure judiciaire, sont pris en charge par l'entreprise, ainsi que le temps de préparation de l'audience avec l'avocat.

Exemple de tableau de suivi des mesures organisationnelles adoptées

Mesures	Objectif	Date de réalisation	État constaté	Actions correctives
Ressource organisationnelle pour réduire la complexité des démarches clients : …				
Ressource organisationnelle pour réguler les flux de public: …				
Ressource organisationnelle pour assurer le traitement effectif des dossiers clients:				
Dépliants				
Affiches				
Bornes				
Réduction des horaires atypiques				
Réduction du travail isolé				
Mesure prise pour la reconstruction de la civilité collective : …				

Exemple de procédure de gestion des réclamations client



AXE 3 L'AMÉNAGEMENT ET LA SÉCURISATION DES LIEUX DE TRAVAIL

L'aménagement des espaces de travail recevant du public peut avoir un impact sur la violence externe.

Renforcer la sociabilité de ces lieux en les rendant moins impersonnels et moins « clivants » entre les salariés et les clients, constitue un axe de prévention.

Aménagement des lieux de travail

D'une manière générale, l'entreprise doit engager une **réflexion préalable** sur la manière dont les clients investissent l'espace physique, sur leurs besoins et sur leurs attentes, avant toute mise en œuvre d'aménagements.

Des **aménagements accueillants,** gommant les frontières entre les agents et les clients, doivent être privilégiés.

Le confort des lieux d'attente du public est un élément important pour aider à ce que l'attente se déroule dans les meilleures conditions possibles ***(Cf. exemples en pages suivantes)*** :

- Une ambiance calme,
- Des locaux propres, convenablement ventilés et éclairés…,
- Le respect d'un certain nombre de principes en matière d'ergonomie, de propreté et de confort.

Une **Norme AFNOR NF X50-720** de juillet 2004 préconise des bonnes pratiques.

Administration

Hall d'accueil

Le volume doit être adapté aux nombres de personnes à accueillir. Il faut donc, dès le projet, estimer le nombre maximum de personnes du public qui seront simultanément présentes dans les lieux d'accueil du public. Il est conseillé pour limiter les effets de claustrophobie, de prévoir une surface moyenne minimale de 2,5 m2 (valeur indicative) par personne en attente.

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 donc peut donner un sentiment d'oppression.

Zone d'attente

Multiplier les zones d'attente du public pour différencier les attentes, en fonction des demandes des clients. Pour limiter les effets d'agoraphobie et l'impression d'une attente longue, il faut éviter de regrouper plus de 15 personnes en attente ; au-delà de 15 personnes, il est conseillé de diviser l'attente. Ceci peut se faire sans nécessairement recourir à des cloisons, mais par exemple en divisant l'espace par une zone de circulation, des plantes, une cloison légère portant une "exposition", ou encore en agissant sur l'organisation,...

Il faut préférer des locaux d'attentes "ouverts", c'est à dire en communication avec les guichets ou l'accueil et les fauteuils doivent être confortables et disposés pour permettre une vue sur la porte d'entrée et sur les guichets

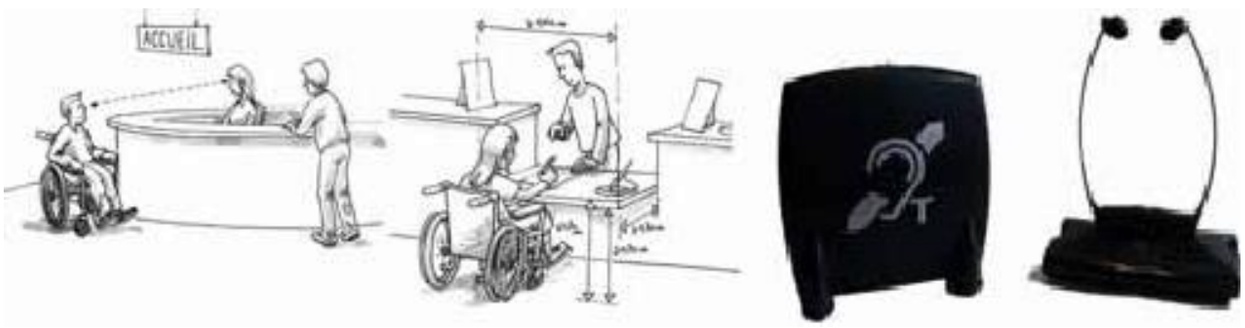
Les guichets d'accueil

Les guichets d'accueil doivent être adaptés à l'affluence du public.
Il faut prendre en compte le besoin de confidentialité :

- Prévoir et délimiter une zone de confidentialité
- Prévoir une pièce ou un endroit discret pour la réception des personnes à priori à risque : personnes insatisfaites ou revendicatrices. Dans cette salle, prévoir des sièges confortables pour le réclamant et l'interlocuteur habilité.

Le public en situation d'handicap doit bénéficier de bonnes conditions d'accueil. Pour cela, il faut :

- Adapter la hauteur des guichets aux personnes en fauteuils roulants,
- Rendre accessible les comptoirs d'accueil aux personnes malentendantes appareillées ou non. Il permet de respecter la confidentialité des informations échangées et d'améliorer la compréhension orale. À titre d'exemple, placé entre l'agent d'accueil et le visiteur, ce dispositif assure une transmission sansfil de la voix directement vers l'appareil auditif positionné sur T. Les personnes malentendantes non équipées d'appareils de correction auditive munis de la position T, portent un casque récepteur.



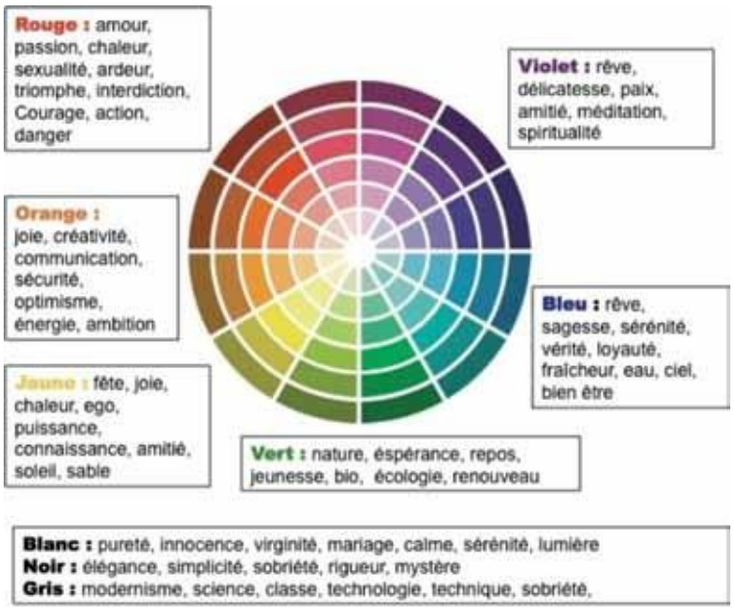
L'éclairage

Il faut prévoir un éclairage naturel chaque fois que possible : "les fenêtres fournissent un contact visuel avec l'extérieur qui est apprécié par la plupart des gens" (projet de norme européenne EN 12464 "Éclairagisme - Éclairage des lieux de travail").
Les luminaires doivent être choisis et disposés pour fournir un éclairement suffisant et pour éviter l'éblouissement. Le projet de norme européenne prEN 12464 (octobre 1998) donne les valeurs suivantes pour l'éclairage des espaces communs des lieux publics :

	Ém*	UGR**	Ra***
Halls d'entrée	100	22	80
Promenoirs	200	26	80
Guichets	300	22	80

*Émest l'éclairement moyen (en lux) à maintenir,
**UGR est la limitation de l'éblouissement d'inconfort,
***Ra est l'indice de rendu des couleurs.

L'utilisation des couleurs peut avoir une influence favorable sur les comportements. Elle est à faire dans le cadre d'un plan général de coloration en prenant en compte leurs effets psychologiques, sans attribuer trop de signification aux couleurs isolées.



L'ambiance thermique

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

- températures :

Entre 19°C à 23 °C avec un écart maximal de 6 °C entre les températures intérieures et extérieures.

- vitesses d'air résiduelles au droit des salariés et du public inférieures à 0,15 m/s l'hiver, à 0,25 m/s l'été ;
- humidité relative : 30 à 70 %.

L'ambiance sonore et lieu de détente

Il est judicieux, pour réduire l'impression d'attente, de prévoir des "distractions" telles que revues, documents d'information, vidéogrammes d'information sur les prestations et services fournis par l'établissement. Prévoir aussi des attractions pour les enfants dans des espaces réservés.

Il faut toutefois s'assurer que la mise à disposition du public ne génère pas des demandes difficiles à satisfaire par le personnel.
Un fond sonore musical bien conçu peut avoir un effet physiologique et psychologique favorisant un climat de détente.
Son utilisation doit avoir l'assentiment du personnel travaillant dans le local. L'installation de diffusion doit être de bonne qualité et comporter un nombre de haut-parleurs fonction des qualités acoustiques du local. Le niveau sonore global ne doit pas dépasser 55 dB(A). Il est bon d'alterner des périodes d'environ quinze minutes avec et sans fond sonore.

Le poste de conduite

Les dispositifs de sécurité et de confort équipant les véhicules de transport en commun facilitent d'autant le travail du conducteur :

- Détecteurs de personnes à l'arrière des véhicules
- Détecteurs d'obstacles hauts
- Dispositifs d'alerte du conducteur en cas d'écart de trajectoire…

Le compartiment voyageur

D'une manière générale, le confort général du véhicule agit aussi favorablement sur l'irritabilité des passagers :

- Système d'information des voyageurs,
- Climatisation,
- Équipement des véhicules en boîte de vitesses automatique,
- Mesures pour faciliter l'entretien de premier niveau fait par le conducteur (véhicule et dépôt)
- Émetteur Wi-Fi,

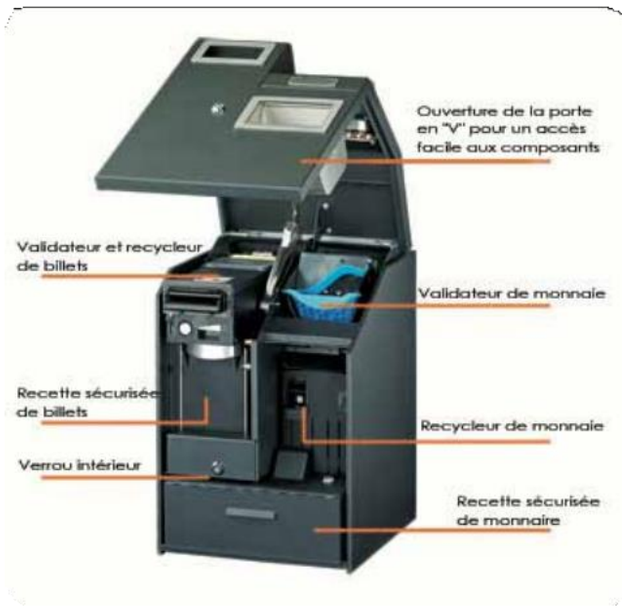
Les infrastructures urbaines

Depuis la mise en service des réseaux urbains ou interurbains, les collectivités publiques et les professionnels des transports constatent une évolution croissante, année après année, des besoins en matière de déplacements (accroissement du trafic et du nombre de voyageurs, augmentation de la taille des cars et des autobus). Parallèlement, il faut que les infrastructures suivent systématiquement cette évolution :

- Équipement des terminus, gares routières réduisant les contraintes pour l'encaissement
- Temps de régulation et révision des temps de parcours
- Négociations pour lieux de services (restauration, toilettes)
- Géolocalisation des bus

L'encaissement

Afin de limiter voire supprimer l'usage de fond de valeur, il est possible d'implanter à chaque poste « espèces », un dispositif qui est à la fois une caisse enregistreuse dotée d'une fonction appoint et un mini-coffre-fort inamovible. Les sommes collectées sont complètement inaccessibles.



Ce dispositif facilite les encaissements car il réalise automatiquement les rendus d'espèce avec beaucoup de précision, sans attendre et sans erreurs. C'est, importants bénéfices.

Oublier la caisse enregistreuse traditionnelle qui vous donne beaucoup de soucis, tels que les risques de sécurité des paiements, pertes de temps lors des erreurs de caisse ou encore insécurité des opérateurs.

Les consommateurs sont de plus en plus exigeants. Ils réclament un service plus personnalisé et d'être à leurs écoute, pour cela il nous faut innover a travers une technologie.

La file d'attente

Un moyen de gestion de files d'attente est nécessaire dans les établissements de soins. Cette solution de gestion de flux de patients s'étudie et s'intègre au cas par cas en fonction des dispositifs et logiciels existants dans l'établissement et les besoins au regard de l'organisation des services.

L'optimisation du suivi des flux doit intégrer :

1. Un nombre de files et sous files, illimité
2. La priorisation vers les urgences et en ambulatoire….
3. La gestion des arrivées sur RV
4. Une identification du patient à la borne
5. Le suivi en transfert service à partir du même ticket
6. La gestion des affluences en temps réel
7. L'indication du temps d'attente sur ticket
8. La diffusion du N° d'appel sur petit ou grand écran
9. La formation des utilisateurs(trices)

Ce dispositif peut être connecté à des bornes d'accueil disposant de :

1. Un clavier tactile d'identification Patient,
2. Un lecteur intégré de mise à jour de la carte vitale,
3. La possibilité d'édition des droits CPAM,
4. Un lecteur code barre (reçu par le Patient sur Smartphone par SMS ou par mail) gestion des rendez-vous, identification du Patient à son arrivée…

Les tickets sont imprimés par la borne lorsque le patient arrive à l'établissement. Il peut suivre son temps d'attente directement sur son Smartphone, ou sur un écran disposé dans la salle d'attente.

La sécurisation des lieux de travail

Toutefois, des moyens de protection matériels et humains sont à prévoir pour assurer la sécurité de certains postes sensibles (manipulation d'argent, par exemple).

Plusieurs **recommandations** élaborées au sein du Réseau Prévention de la Sécurité Sociale, proposent des **aménagements spécifiques à certains secteurs professionnels** (secteur bancaire, transport de fonds, transport de passagers, grande distribution, commerces de proximité…, CF. Annexe 2).

Les dispositifs envisagés devront permettre de :

- **Sécuriser les accès et les locaux :**
  - contrôle avec sas d'entrée,
  - procédure de filtrage,
  - mise en place de système de télé ou de vidéo surveillance,
  - accès sécurisé ou interdit aux personnes non habilitées dans certaines zones,
  - mobiliers fixés au sol…

- **Alerter en cas de danger** (alarme, bouton-panique ou encore pédale d'appel d'urgence, téléphone mobile pour les travailleurs isolés…)

- **Faciliter la fuite de salariés** (installation de zone de repli…)

La dissuasion

La Télésurveillance

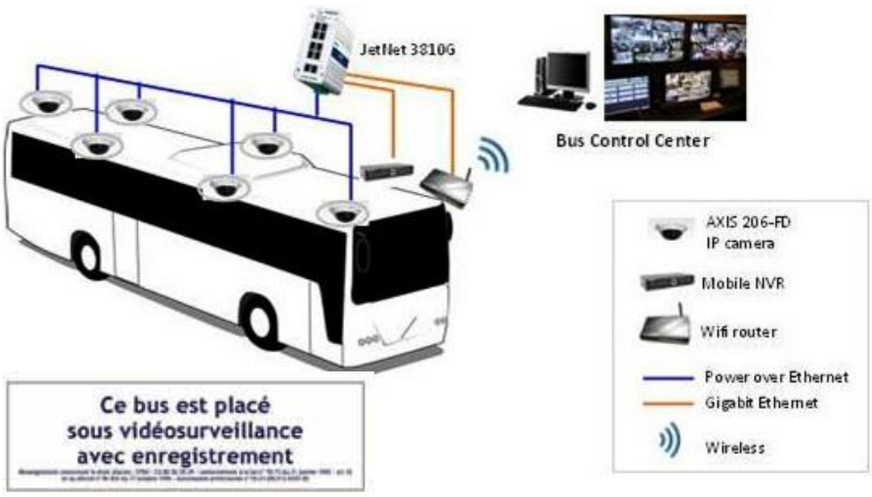
Il est recommandé le raccordement d'une installation de sécurité vers un PC de télésurveillance fonctionnant 24h/24 par le réseau téléphonique.
L'entreprise de surveillance est chargée de traiter les informations reçues, déclencher l'intervention des personnes habilitées et d'appeler les services compétents.
Cette entreprise doit être certifiée APSAD avec certificat de conformité N 31.

La Vidéosurveillance

Le bureau du responsable de l'accueil doit être équipé d'un écran de vidéosurveillance de la salle, des guichets et de l'accès.
Il existe deux types de caméra :

- Caméra sans enregistrement
- Caméra avec enregistrement

L'enregistrement nécessite de faire une demande auprès de la préfecture dans laquelle il est nécessaire de mentionner les modalités d'enregistrement et d'effacement des bandes, les personnes habilitées à visualiser les bandes. (Décret n° 96-926 du 17 octobre 1996).
Les moyens d'enregistrement peuvent utiliser dans la prise en charge juridique des victimesLa mise en place de vidéo surveillance nécessite une consultation des IRP.

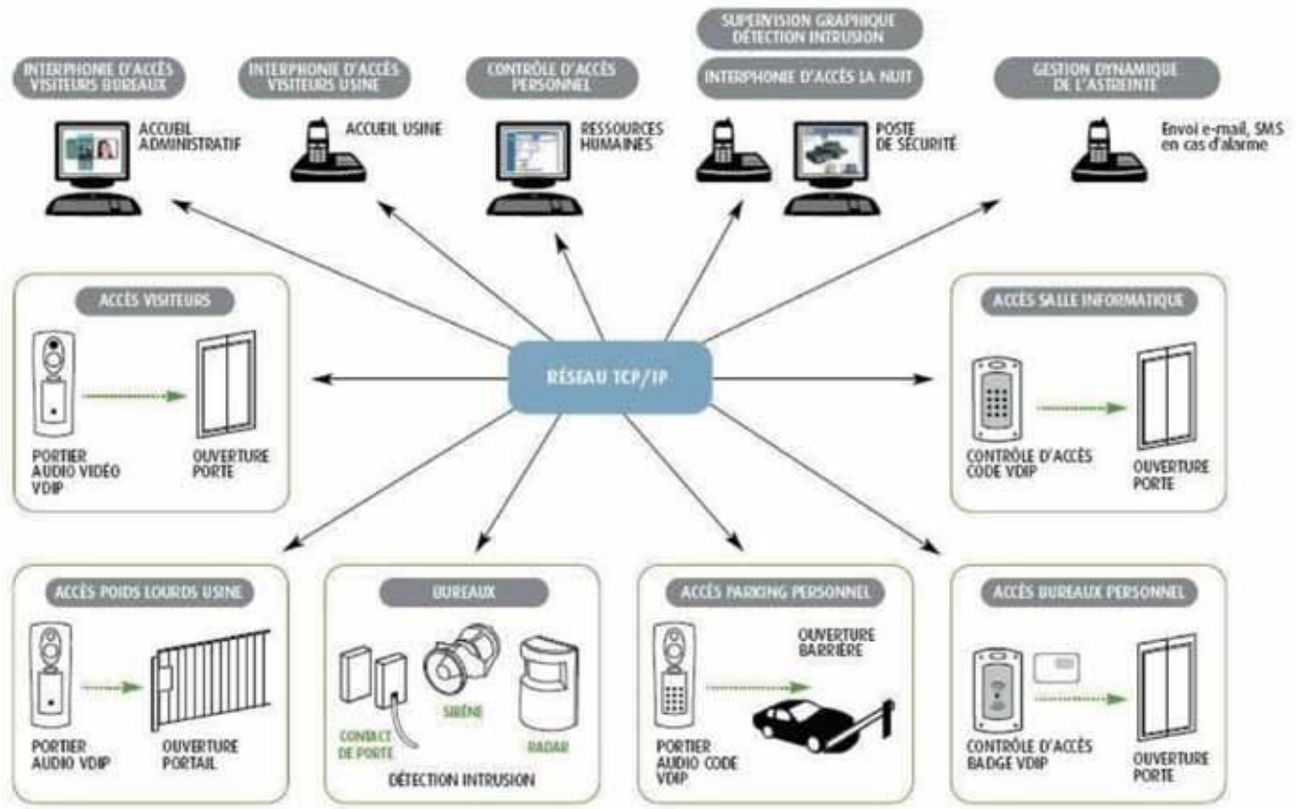


Les accès

Il est recommandé de mettre à disposition, les équipements suivants :

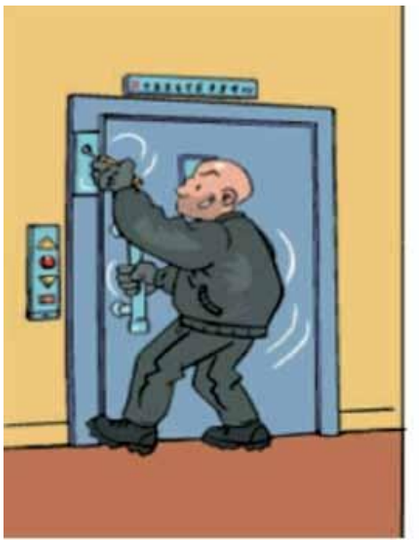
- Dispositifs anti « véhicule-bélier » ; installer des obstacles, de type poteaux en béton devant vos vitrines, entravant l'accès à une « voiture bélier » par exemple.
- Fenêtres, baies vitrés, lucarnes : barreaudage et volets pleins bois/métal efficacement maintenus de l'intérieur
- Portes : prévoir plusieurs systèmes de fermeture (multipoints) certifié NF A2P avec encadrement métallique
- Vitrines : rideaux métalliques obligatoires placés derrière la vitrine. Les produits verriers seront feuilletés ou équivalents
- Des films de sécurité sont spécialement conçus pour renforcer et sécuriser le verre. Appliqués sur toute surface vitrée, ils permettent d'en augmenter : la résistance aux chocs, le film retarde l'effraction, évite leséclats de verre, la résistance au feu (la vitre ne vole pas en éclats sous l'effet de la chaleur), la sécurité en cas de bris de vitre (le film réduit les projections en retenant les morceaux de verre, en cas de risque sismique)

- Gâche ou serrure électrique (si accès fermé de base)
- Moto verrou, ventouse (pour condamner un accès en urgence)
- Contrôle d'accès (carte, code, clés badges, biométrie...). Ces systèmes peuvent être gérés par un système informatique (ouverture pour certaines personnes à certaines heures…) et même reliés avec le système d'alarme et la vidéo surveillance.



- Tourniquet motorisé

- Sécurisation des ascenseurs



- Sas d'entrée pour délimiter un périmètre de sécurité et l'unicité de passage et pare-balles :
  - Sas sans détecteur métallique
  - Sas avec détecteur métallique
  - Sas isolé du public, fermé et couvert en matériaux pleins, permettant l'accès au véhicule blindé et le transfert de fond

- Détecteur de métaux (manuel ou portique) : pour la recherche d'armes et la détection d'objets métalliques sur les personnes, dans les colis ou bagages, ainsi que la détection des détonateurs et autres petits éléments métalliques dans le courrier, dans les tissus, etc…

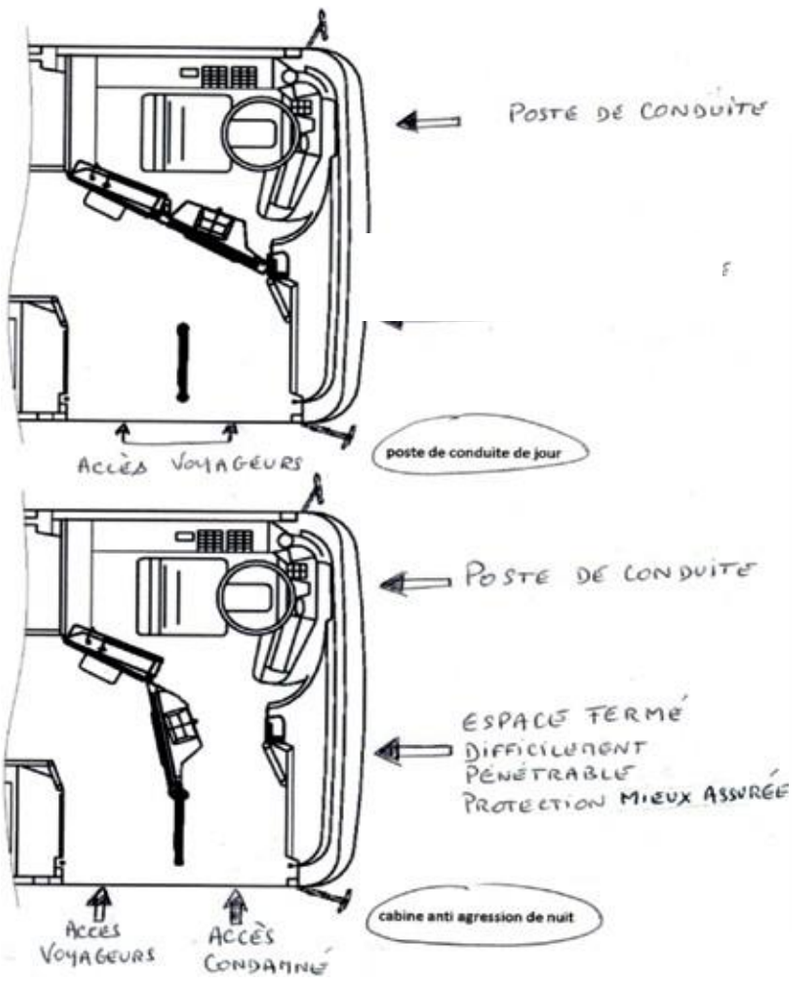
Le guichet

Vous pouvez mettre à disposition du personnel exposé aux risques de violences externes les guichets sécurisés suivants :

1. Guichet à rideau mobile
2. Guichet à trappes
3. Guichet avec vitrage pare-balles

Les moyens de retrait

Tous les salariés doivent pouvoir s'extraire d'une situation de violence externe à tout moment.



L'alerte

Il vous est conseillé au minimum un système de détection intrusion polyvalent (pour liaison avec dispositif d'alerte agression et système incendie). Ces dispositifs sont définis en fonction de l'activité de l'entreprise (le matériel doit être NF A2P de type 2 ou 3 pour les banques, bijouteries, pharmacies…) Il se compose de détecteurs, d'une centrale avec une alimentation interne, d'un transmetteur d'alarme et de sirènes ou un générateur de brouillard.

Il est conseillé de placer la sirène hors d'atteinte et de la coupler avec un dispositif visuel. Ces systèmes d'alarme offrent la possibilité d'avoir « un code sous contrainte» permettant d'éteindre le système en alertant les Secours en présence de l'agresseur.

Pour les postes d'accueil il faut mettre en place un dispositif d'alerte agressions (bouton hold-up, pédale après ou sans fil). Ils doivent être silencieux pour éviter la réaction de l'agresseur.

AXE 4 FORMATION DU PERSONNEL

Quelles sont les compétences à acquérir ?

L'entreprise doit former régulièrement ses salariés à la maîtrise des procédures de gestion des dossiers de ses clients.

Les agents d'accueil doivent connaître les offres de service de l'entreprise et les conditions d'accès à ces offres. Ils doivent également être formés à l'utilisation des bases de données et des outils permettant de suivre l'état actualisé des dossiers clients, afin de fournir au public reçu toutes les informations utiles.

L'entreprise doit aussi former ses salariés à **gérer les situations conflictuelles** et à **désamorcer la violence** de ces clients. De manière générale, ces formations ont pour but :

- d'aider les salariés à décrypter et analyser les situations de communication et de conflit,
- de leur permettre de les affronter sans aller sur le « terrain de la confrontation », et donc de pouvoir y faire face,
- et de désamorcer la possible escalade de la violence.

Les entreprises peuvent prendre en compte le risque d'agression par :

- **La formation continue et l'information de tous les salariés** (sans oublier les nouveaux embauchés),
- **la formation de l'encadrement ayant à prendre des décisions** sur l'achat, la maintenance des matériels et des locaux, sur l'organisation administrative pour la satisfaction du public,…
- **La formation de la personne référent** participant au groupe chargé du pilotage du projet de prévention des incivilités et agressions ***(cf. Rôle et Formation du « Référent » en pages suivantes).***
- **La formation des personnes en contact avec le public et de leur encadrement (Les manager de proximité),** sur les procédures à respecter par les clients en identifiant et en exprimant les points sensibles. Il faut aussi leur donner des conseils pratiques, des outils et méthodes aux salariés, pour qu'ils sachent reconnaître les signes avant-coureurs de manifestation de violence (indices verbaux, para-verbaux et physiques), afin d'**adopter des attitudes, stratégies et une conduite qui visent à abaisser le niveaupotentiel d'agressivité** ***(cf. en pages suivantes)*** :
  - usage d'une attitude d'écoute neutre et bienveillante,
  - respect et « fermeté non rejetante »,
  - reconnaissance du vécu de l'autre,
  - exploitation des propres arguments de « l'agresseur »…
- **la formation de certains personnels pour leur permettre par l'écoute d'apporter un soutien à leurs collègues** victimes d'agressions bénignes. En cas de situations conflictuelles, **des salariés référents** devront aussi être en capacité d'intervenir pour aider leurs collègues à déjouer les tensions, dédramatiser les situations, canaliser l'agressivité latente. Le rôle de ces salariés en tant qu'acteurs principaux de la relation de service est essentiel, tout à la fois comme acteurs de la qualité et de la performance globale, mais aussi comme « **médiateurs** » entre la variété des attentes et la complexité de l'organisation. La tenue de ce rôle nécessite des compétences interdépendantes (compétences techniques, organisationnelles et relationnelles)

dont la mise en œuvre suppose une autonomie et une prise d'initiatives fortes, mais aussi un pouvoir d'action sur la situation. Ces compétences méritent d'être reconnues et valorisées pour ce qu'elles permettent de réguler le système en désamorçant les situations potentielles de violences. La transmission de ces compétences et leur partage n'est en partie possible qu'à la condition que l'entreprise ou l'institution reconnaisse cette **fonction de régulation** qu'opèrent les agents, et accepte de procéder à une analyse critique de son organisation du travail.

Mais, il est tout aussi intéressant d'**organiser des temps d'expression des professionnels entre eux à propos des clients,** et de ce qui fait obstacle à la relation de service. Ces temps d'expression et d'échanges sont indispensables pour les salariés en première ligne de la relation client, afin de pouvoir parler de ce travail de relation et de ses empêchements. L'échange de pratiques entre salariés peut permettre la **construction de savoir-faire** et la **transmission de compétences** sur la manière de gérer la relation clientèle et notamment les situations tendues.

La documentation utile

Liste de documents utiles

DONNÉES STATISTIQUES

Contact avec le public : près d'un salarié sur quatre subit des agressions verbales

En 2003, près de trois salariés sur quatre travaillent en contact avec le public, de vive voix ou par téléphone. C'est le cas pour 63 % des hommes et 80 % des femmes. 22% de ces salariés déclarent avoir subi une agression verbale et 2 % une agression physique au cours des douze mois précédant l'enquête SUMER 2003. Postiers, employés de banques, agents de sécurité et professions de santé figurent parmi les métiers les plus touchés.

http://www.inrs.fr/accueil/dms/inrs/CataloguePapier/DMT/TI-TF-160/tf160.pdf

Rapport national de l'Observatoire National de la Délinquance et la Réponse Pénale (ONDRP)

En 2003, près de trois salariés sur quatre travaillent en contact avec le public, de vive voix ou par téléphone. C'est le cas pour 63 % des hommes et 80 % des femmes. 22% de ces salariés déclarent avoir subi une agression verbale et 2 % une agression physique au cours des douze mois précédant l'enquête SUMER 2003. Postiers, employés de banques, agents de sécurité et professions de santé figurent parmi les métiers les plus touchés.

Tous les chiffres par secteurs :

http://www.inhesj.fr/sites/default/files/rapport_ondrp_2012_3.pdf?bcsi_scan_79705a739de9ee95=0&bcsi_scan_filename=rapport_ondrp_2012_3.pdf

La synthèse du rapport :

http://www.inhesj.fr/sites/default/files/files/ondrp_ra-2013/Synthese%20rapport_2013%20v2.pdf

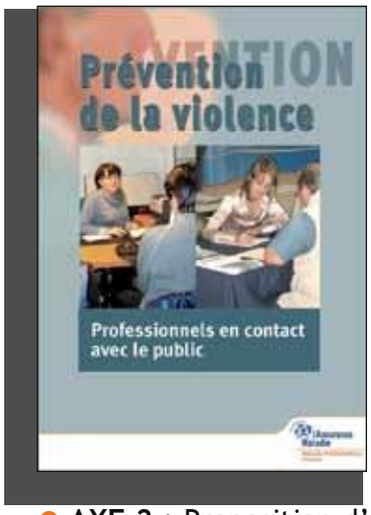
Liste de documents utiles

TOUS SECTEURS

t 16
La prévention du risque d'agression des salariés en contact avec le public Recommandation de la CARSAT Languedoc Roussillon

- **AXE1 :** Description de la procédure pour analyser une agression : lister des postes concernés, enregistrer les agressions sur un document au poste de travail…
- **AXE 2 :** Prise en compte du risque agression dans l'organisation de l'entreprise : accueil du public, gestion du flux, rotation du personnel, amplitude horaire, guichets rapides…
- **AXE 3 :** Présentation de solutions quant à l'aménagement et la conception des salles d'attente recevant du public (dimensions, éclairage, distractions, positionnement des bureaux pour un accueil individualisé et les guichets, les espaces d'attente…). La recommandation aborde également des mesures de prévention à mettre enplace pour les lieux où s'encaissent de l'argent ouencore les postes de travail isolés.
- **AXE 4 :** Formation des salariés en contact avec le public. Présentation également d'une formation à l'écoute pour apporter un soutien à leurs collègues victimes d'agressions bénignes.

https://www.carsat-lr.fr/telechargements/pdf/pdf_entreprises/t16.pdf



Professionnels en contact avec le public - Carsat Auvergne

- **AXE 2 :** Proposition d'un cadre qui permette d'agir sur les sources de tension des clients et de diminuer le temps d'exposition des salariés aux risques : organiser l'information et l'accueil, éviter l'attente, réguler les flux, rotation du personnel…
- **AXE 3 :** Révision complète de la conception et du réaménagement des postes de travail : espace dédié pour les salles d'attente, signalétique claire, création de guichets rapides, limitation de zone accessible au public, techniques pour apaiser les locaux via l'éclairage, la couleur.
- **AXE 4 :** L'accent est mis sur les ressources humaines : l'entreprise doit permettre aux salariés d'avoir des connaissances leur permettant d'aborder des situations difficiles et leur donner les moyens de diagnostiquer les cas à risques.

https://www.carsat-auvergne.fr/entreprises/telechargements.html

Liste de documents utiles

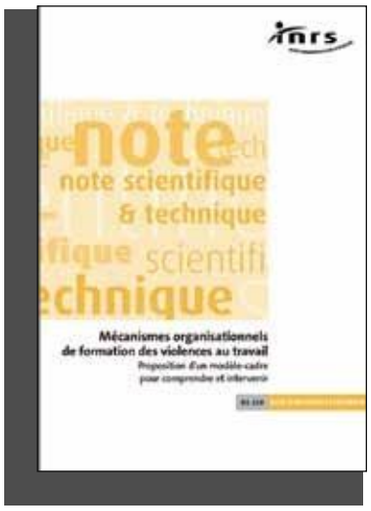
TOUS SECTEURS

ns 288
Quand travailler expose un risque d'agression : des incivilités aux violences physiques

- **AXE 2 :** Organisation du travail ou plutôt sa désorganisation qui favorise la venue de violence externe au sein de grandes entreprises recevant du public.
- **AXE 3 :** Sécurisation des espaces de travail dans les grandes entreprises. De nouveaux concepts sont à mettre en place : des aménagements spatiaux orientés vers le client, mais également des moyens de protection matériels et humains : système d'alerte, faciliter la fuite des salariés, zone defiltrage, contrôle d'accès, les lieux d'attente…
- **AXE 4 :** Exemple de formation des agents de La Poste relaté dans cet article.

La formation a lieu sur site, ce qui permet d'être vraiment en situation, dans la configuration des locaux.

http://www.inrs.fr/accueil/dms/inrs/Publication/NOETUDE-P2010-136-01/ns288.pdf



ns 320
Mécanismes organisationnels de formation des violences au travail :proposition d'un modèlepour comprendre et intervenir

- **AXE 2 :** Proposition d'un modèle basé sur l'analyse des « perturbateurs organisationnels » et sur l'instabilité des règles (technique, procédure…).

http://www.inrs.fr/accueil/dms/inrs/Publication/A-1-1-041-P2014-044-01/ns320.pdf

Violence externe et incivilités au travail - INRS TS 747

AXE 1 : Rapide état des lieux des violences externes et incivilités au travail et présentation de différentes approches de prévention.

AXE 2 : Un dossier complet pour « oser revisiter les organisations ». La relation avec le client est revue et complètement intégrée à une nouvelle organisation de travail.

AXE 4 : L'une des mesures pour éviter les violences externes reste la formation et l'information du personnel : savoir identifier les comportements et les signes annonciateurs d'une agression, apprendre à gérer les situations difficiles et suivre les procédures.

http://www.inrs.fr/accueil/dms/inrs/Ca talo gueP apier/TS/TI-TS747page13/TS747page13.pdf

Liste de documents utiles

TOUS SECTEURS

TS671
Des gestes ou des mots qui font très mal - Travail et Sécurité n°671

- **AXE 2 :** Mesures à mettre en place pour éviter des situations de violence externe : organiser les files d'attente, améliorer la réception des clients, prévoir des effectifs suffisants…
- **AXE 3 :** Mesures à mettre en place pour éviter des situations de violence externe : verrouillage des entrées, écrans de contrôle, éclairage adéquat, issues de secours, limitation ou élimination des zones sans issue…
- **AXE 4 :** Comment gérer les situations de violence. Deux solutions sont développées :
  - Établir des mesures d'intervention en cas de situation de violence
  - Former à la gestion des situations conflictuelles.

http://www.inrs.fr/accueil/dms/inrs/Catalogue/TS/TI-TS671page17/TS671page17.pdf

Guide anti-agression : Des questions. Des conseils ?

- **AXE 4 :** Ce guide vous aidera à connaître les règles de conduite à observer et les consignes à appliquer dans ces moments délicats et perturbants pour le service, mais aussi et surtout pour chacune des personnes de l'entreprise.

http://references-sante-securite.msa.fr/files/SST/SST_1197290425760_10787-guide.pdf

Votre projet de vidéo surveillance : guide méthodologique et étudesde cas

- **AXE 3 :** Ce guide apporte un éclairage sur la vidéo protection, son régime juridique, ses limites.

http://www.interieur.gouv.fr/Videoprotection/Le-guide-methodologique

Liste de documents utiles

TOUS SECTEURS

v 16
Guide enquêteur - violence externe - Picardie Santé et Travail

- **AXE 2 :** Ce guide concerne aussi bien les banques que les services publics, les grandes surfaces, les petits commerces, le secteur santé, les transports en commun et tous les autres salariés au contact du public ou de clients mécontents.

Une fiche est dédiée à l'organisation à mettre en place pour prévenir et gérer les agressions : créer des lieux d'attente agréables, prévoir une pièce discrète, prise en compte du besoin de confidentialité, réduire le temps d'attente, éviter l'isolement, améliorer la qualité d'écoute du personnel…

- **AXE 3 :** Une fiche est dédiée à la sécurisation des locaux. On y présente la sécurisation des accès, la signalétique, les guichets, les moyens de protection des encaissements avec ouverture retardée, le système d'alarme, la télésurveillance et la vidéo- surveillance.
- **AXE 4 :** Solutions pour l'amélioration de la disponibilité et de l'efficacité du personnel. Des for- mations à la gestion des conflits restent indispensables pour faire face à la violence externe.

http://picardiesantetravail.free.fr/pdf/Guideenqueteurv16.pdf

Liste de documents utiles

SECTEUR COMMERCE

Prévenir les braquages dans les commerces de proximité - CRAMIF DMT 23-1

- **AXE 1 :** Après un rappel des statistiques de ce secteur d'activité, ce dépliant propose une analyse du risque agression (causes possibles, moyens de prévention proposés) dans les commerces de proximité.

http://www.cramif.fr/pdf/risques-professionnels/dte-23-1-contexte-analyse-risque-objectifs-prevention.pdf

Prévenir les braquages dans les commerces de proximité : Commerces de détails, Superettes et Supermarchés

- **AXE 2 :** Le but de ces fiches est de proposer des mesures permettant de dissuader les per- sonnes malveillantes de passer à l'acte, en agissant sur l'organisation du travail (moyens de paiement électronique, le planning du personnel…)
- **AXE 3 :** Elles proposent également d'agir sur l'équipement du magasin, l'éclairage, l'alarme, la vitrine renforcée, le nombre limité d'accès… Les mesures de prévention pour réduire le risque d'agression dans les superettes et supermarchés sont abordées dans ces fiches.
- **AXE 4 :** L'accent est mis sur l'élaboration des procédures et modes opératoires sur la conduite à tenir en cas d'agression dans les commerces. On retrouve un référentiel qui vise à former les salariés aux attitudes à adopter avant, pendant et après une agression.

http://www.cramif.fr/pdf/risques-professionnels/ dte-23-2-commerces-details.pdf

http://www.cramif.fr/pdf/risques-professionnels/ dte-23-3-superettes-supermarches.pdf

Liste de documents utiles

SECTEUR COMMERCE

Prévention des agressions dans les petits commerces - Prévention au Travail - Suzanne Cohen

● **AXE 2 :** À Montréal, les petits commerces ont tissé un vrai réseau, avec la visite régulière d'agents et de fiche d'information mise à disposition des commerçants. Un nouveau comportement et de nouvelles méthodes de travail leur ont été suggérées : apprendre à quitter le comptoir devant un individu suspect, limiter l'encaissement, installer unbouton d'alerte…

● **AXE 3 :** Divers retours d'expérience d'aménagement de poste de travail protégé contre les agressions sont présentés dans cet article (vitrine dégagée et éclairée, dispositif de déverrouillage de la porte à distance, installation d'un guichet passe monnaie ou passe objet…)

http://www.csst.qc.ca/publications/600/documents/dc_600_202_52.pdf

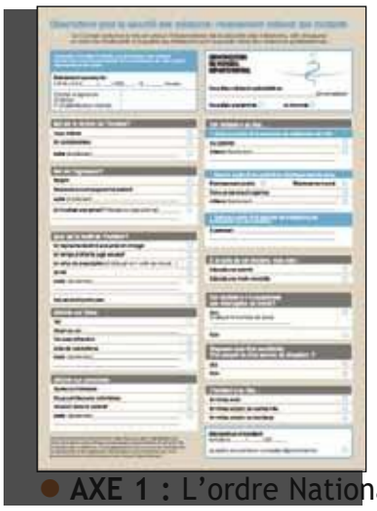
Guide de la sécurité dans les commerces - Préfecture et CCI de Paris

● **AXE 3 :** Ce document aborde les dispositifs existant pour prévenir l'agression, faciliter l'identification et l'interpellation des auteurs d'actes délictueux. Certains aménagements et certaines précautions permettent de réduire ces risques de vol et d'agression.

http://www.entreprises.cci-paris-idf.fr/c/document_library/get_file?uuid=bc101fde-7090-482d-b998-c1567d40a9f5&groupId=10139

Liste de documents utiles

SECTEUR SANTÉ



Fiche Incident et Accident du CNOM (ComitéNational de l'Ordre de Médecins)

● **AXE 1 :** L'ordre National des Médecins met à disposition de ces derniers une fiche de signalement qui permet aux médecins victimes d'agression de transmettre l'information à leur conseil départemental :

- pour que le médecin agressé reçoive, s'il le souhaite, le soutien de l'institution ordinale
- pour permettre au Conseil de l'Ordre de connaître plus précisément la nature des événements au niveau local, d'analyser les problèmes rencontrés par les praticiens et d'étudier les réponses possibles.

http://www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/declarationinciden2t.pdf

Gestion de l'agressivité aux Urgences - Hôpital Nord Marseille

● **AXE 2 :** Les Urgences sont en première ligne face aux agressions. Philippe JEAN, responsable du service d'accueil des urgences adultes de l'hôpital Nord de Marseille souligne que les violences naissent du non-respect des procédures.

20% des agressions sont commises par les accompagnants. Ces derniers sont parfois nombreux à accompagner le malade: les violences de Marseille ont eu lieu alors que les équipes médicales et soignantes essayaient de faire respecter les règles de visite, c'est-à-dire un seul accompagnant par box de soins.

● **AXE 3 :** Mise en évidence des points faibles des locaux des urgences parfois inadaptés à la réception d'un nombre important de patients et d'accompagnants : promiscuité, angoisse, attente dans un espace confiné de soins ou d'attente… Un objectif : zéro patient dans les couloirs des urgences.

● **AXE 4 :** Importance de la gestion de l'agressivité par le personnel soignant.

http://www.reanord.org/jmaru/docs/2006/f2006_3.pdf

Guide pratique pour la sécurité des professionnels de santé - Ministère de l'Intérieur

● **AXE 2 :** Le ministère de l'Intérieur a édité, en novembre 2011, une liste de recommandations et conseils afin de préserver la sécurité des professionnels de santé et prévenir des comportements agressifs.

Ce guide propose une démarche en trois temps :

- Prévenir les risques de malveillance en procédant à une analyse préalable de la vulnérabilité du cabinet.
- Adopter des mesures concernant l'équipement et l'agencement du cabinet.
- Agir sur l'organisation du travail au cabinet.

http://www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/guidesecuritedesprofsante2012.pdf

Liste de documents utiles

SECTEUR SANTÉ

Protocole d'accord du 12 août 2005, du 10 juin 2010 et 20 avril 2011

Ces protocoles prévoient une série de mesures concrètes et adaptées au profit des établissements de santé soucieux de développer une véritable gestion des violences au sein de leur établissement.

La mise en place de disposition telle que la désignation d'un interlocuteur privilégié, la surveillancedes services d'urgence, la géolocalisation des médecins en intervention ou encore l'établissementd'un système d'alerte privilégié est proposée.

http://www.sante.gouv.fr/observatoire-national-des-violences-en-milieu-de-sante-onvs.html

FICHES REFLEXES sur la conduite à tenir dans les situations de VIOLENCE en établissements publics, sanitaire et médico-social - ONVH-2011

Quatre fiches différentes sont proposées, à destination :

- de l'encadrement lorsque le personnel est victime : membre de l'équipe de direction, cadre de proximité, cadre supérieur,
- de l'encadrement lorsque le patient est victime,
- de l'agent victime dans son exercice professionnel,
- du patient victime à l'occasion de sa prise en charge au sein d'un établissement de soins.

http://www.sante.gouv.fr/IMG/pdf/Fiches_reflexes_ONVS.pdf

Liste de documents utiles

SECTEUR TRANSPORT

La lutte contre les incivilités, nouvel enjeu desgrandes entreprises de service public

● **AXE 1 :** Cette synthèse fait un état des lieux de la lutte contre les incivilités dans des grands groupes comme La Poste, la RATP, la SNCF. Il recense également les différents canaux de remontées des incivilités existants.
http://transport.sia-partners.com/files/2014/03/La-lutte-contre-les-incivilitC3A9s-nouvel-enjeu-des-grandes-entreprises-de-service-public-v3.pdf

Les violences externes dans les transports de voyageurs DT52 - CARSAT Sud Est

● **AXE 2 :** Ce document recense le type d'agressions dont sont victimes les professionnels de ce secteur ainsi que les solutions de dissuasion ou de répression mis en place dans la région PACA. L'organisation du travail a été repensée : organisation des tournées, équipement des véhicules, clarification des consignes, proposition de gratuité sur des lignes sensibles …

● **AXE 3 :** Révision de l'aménagement des lieux de travail : création de lieux d'aisance et de repos dans les gares routières, équipement du véhicule, recours au paiement électronique …

● **AXE 4 :** La formation des conducteurs est une priorité de la Convention Nationale d'Objectifs signée en 2010 entre la Caisse Nationale d'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés (CNAM-TS)et la Fédération Nationale du Transport de Voyageurs (FNTV).Parmi les programmes de formation existants, on peut citer : la gestion des conflits et
conduite à tenir en cas d'agression, la gestion du stress,la formation «conduite apaisée»…

Il est également important que soient formés les qui auront le premier contact avec les conducteurs victimes d'une agression.

http://www.oscarsante.org/_depot_oscars/outils/56/56_1_doc.pdf

Quelle gestion des incivilités dans les entreprises accueillant du public ?

● **AXE 2 et 3 :** La SNCF est un lieu de brassage social et d'attente prolongé. Les incivilités y sont donc très nombreuses. Cette analyse présente les travaux de recherche analysant les facteurs de dégradation et les leviers de régulation de la civilité dans leurs espaces.

● **AXE 4 :** Les cas de La Poste et de la SNCF sont présentés pour la gestion des situations de tension.

Ces deux entreprises ont ciblé que la dimension de la relation client est au cœur du processus pour contenir les débordements éventuels du client.
http://www.erudit.org/revue/lsp/2007/v/n57/016395ar.pdf

Liste de documents utiles

LES BAILLEURS SOCIAUX

Observatoire des faits d'incivilité dans le parc HLM

● **AXE 1 :** Ce rapport présente le recensement établi par les organismes HLM des faits d'incivilité dont ils ont été victimes. Il recense les faits d'incivilités commis à l'encontre de leurs personnels (en particulier les personnels de proximité, gardiens ou ayant des fonctions sur les sites d'habitat social) ainsi que les personnels des entreprises prestataires intervenant sur le patrimoine.
http://www.inhesj.fr/sites/default/files/files/ondrp_ra-2013/ftp_11_HLM.pdf

Sécurisation des logements sociaux

● **AXE 3 :** Ce guide développe toutes les mesures mécaniques, électroniques et environnementales pouvant sécuriser les locaux (portes, vidéosurveillance, accessibilité, clarté et visibilité…)
https://www.besafe.be/sites/besafe.localhost/files/u245/guide_securisation_des_logements_sociaux_web.pdf

Liste de documents utiles

SECTEUR ADMINISTRATIF ET BANCAIRE

Banques : le maillon faible serait-il le facteur humain ?

● **AXE 3 :** Des solutions sont utilisées afin de combattre ce risque agression : bouton d'incivilité, performance des caméras, contrôle d'accès sécurisé des prestataires, temporisation des portes,alarme anti-intrusion….
http://www.cossilys21.com/upload/wysiwyg/Presse%202014/PSM-avril2014.pdf

Les responsables des collectivités face au risque malveillance dans les bâtiments publics

● **AXE 3 :** Pour rendre les bâtiments publics moins vulnérables, un large éventail de solutions existe : matériels et dispositifs de protection (clôtures dissuasives, portes sécurisée…), de contrôle ou desurveillance (interphone, accès sécurisé des accès,dispositif d'alarme...).
http://www.apvf.asso.fr/files/publications/Guide-malveillance-pap-web.pdf

Liste de documents utiles

SOCIÉTÉ DE GARDIENNAGE ET DE SURVEILLANCE

Évaluation de la prévention des risques chez les agents de sécurité - INRS DMT n°109

- **AXE 1 :** En raison du développement récent de cette profession, ce dossier fait le point sur les risques professionnels chez les agents de sécurité. Les différentes activités sont décrites : surveillance de magasins ou d'entrepôts, de boîtes de nuit, de galeries commerciales, d'immeubles, d'usines ou de sites… de nuit, avec un chien, ou en voiture… Les différents risques sont détaillés ainsi que les mesures de prévention conseillées.
- **AXE 2 :** Cette étude pointe du doigt les risques liés à une mauvaise organisation du travail (planning, méconnaissance des sites, amplitude horaire…) pouvant générer un risque d'agression.

http://www.rst-sante-travail.fr/rst/dms/dmt/ArticleDMT/GrandAngle/TI-RST-TC-113/tc113.pdf

Liste de documents utiles

WEBOGRAPHIE

- **Le site de l'INRS** www.inrs.fr recense différents dossiers sur la violence externe :Les facteurs, les conséquences, les moyens de prévention, la gestion du conflit…

http://www.inrs.fr/accueil/risques/psychosociaux/agression-violence-externe.html
http://www.inrs.fr/accueil/risques/psychosociaux/agression-violence-externe/facteur.html
http://www.inrs.fr/accueil/risques/psychosociaux/agression-violence-externe/consequence.html
http://www.inrs.fr/accueil/risques/psychosociaux/agression-violence-externe/prevenir.html
http://www.inrs.fr/accueil/risques/psychosociaux/agression-violence-externe/gerer-situationconflit.html
http://www.inrs.fr/accueil/risques/psychosociaux/agression-violence-externe/en-casagression.html

- **Le site canadien d'hygiène et de sécurité au travail** www.CCHST.ca propose un dossier sur laviolence au travail : Qu'est-ce que la violence en milieu de travail? Quels sont les facteurs professionnels qui augmentent le risque de violence? Quels sont les groupes professionnels exposés à un risque plus élevé de violence en milieu de travail? Comment savoir si mon milieu de travail est à risque? Comment peut-on pré- venir la violence dans son milieu de travail? Y a-t-il de la législation spécifique sur la prévention de la violenceen milieu de travail ? …

http://www.cchst.ca/oshanswers/psychosocial/violence.html

- **La Chaire en gestion de la santé et de la de sécurité au travail** de l'université de Laval au Québeca réalisé un sondage sur le harcèlement psychologique au travail.

On y retrouve des données générales sur la violence au travail et ses répercussions, les mesures de prévention avec un rappel de la législation et de la jurisprudence.

http://www.cgsst.com/fra/accueil-violence-travail.asp
http://www.cgsst.com/fra/sequences-et-moyens-de-prevention.asp

- L'institut National des Hautes Études de la Sécurité et de la Justice édite un bulletin mensuel de la criminalitéet de la délinquance.

http://www.inhesj.fr/

- **" C'est plus sûr " est un service de la Préfecture de Police** qui met à la disposition des commerçants, des professions libérales et des entreprises, une boîte à outil pratique : conseils, rappels utiles, démarches à accomplir, zoom sur les bonnes attitudes à adopter…

https://cespplussur.interieur.gouv.fr/

- **La RATP et le Rectorat de Paris** ont mis en place un kit pédagogique pour lutter contre les incivilités ettenter de mieux « vivre ensemble » : des affiches, des vidéos…
  http://lewebpedagogique.com/blog/project/incivilites-concours-2013-2014/

Caisse Générale de Sécurité Sociale
Martinique

DÉPARTEMENT
RISQUES PROFESSIONNELS

Sécurité, Conditions de Travail, notre présence vous est assurée.

Contactez le DEPARTEMENT DES RISQUES PROFESSIONNELS

E-mail prevention972@cgss-martinique.fr

Site **www.drp.cgss-martinique.fr**

Téléphone 05 96 66 76 19

Adresse Zone d'Activité du Manhity - 97232 LE LAMENTIN

Secrétariat - renseignements sur les aides financières

Tél. 05 96 66 74 37

Sécrétariat - renseignements sur les formations

Tél. 05 96 66 51 33 - formation.atmp@cgss-martinique.fr

Service Prévention - contrôle et conseil-expertise

Tél. 05 96 66 53 35-prevention972@cgss-martinique.fr

Documentation - Publications INRS, guides, affiches...

Tél. 05 96 66 51 32 - documentation.atmp@cgss-martinique.fr

Service DEC (Diffusion et Études Clientèle)

Tél. 05 96 66 51 46

Service Reconnaissance AT/MP (instruction des déclarations d'AT/MP)

0 820 222 555 Service 0,08 €/min + prix appel reconnaissance.atmp@cgss-martinique.fr

Prévention de la Désinsertion Professionnelle

e-mail : pdp@cgss-martinique.fr