

Retour d'expérience sur les bonnes pratiques en prévention des violences externes au sein d'une administration

M Gilles Pilardeau

Responsable du service Sécurité Santé & Conditions de Vie au Travail

Direction des Ressources humaines & Relations Sociales

**Évènement déclencheur .
et
Constitution du groupe de travail pluridisciplinaire.**



A la suite d'une agression très violente à Pôle emploi Poitou Charente (PEPC) en 2009, la Direction a demandé l'assistance de la Caisse Régionale de Sécurité Sociale, et de l'INRS, pour mettre en place un groupe de travail pluridisciplinaire visant à réduire les RPS (Risques Psychosociaux).

Pour première approche pédagogique et de construction des travaux sur les risques RPS, le groupe de travail a décidé d'engager prioritairement ses travaux sur le traitement des violences externes.

Engagement

L'INRS & la CARSAT rappellent bien que cette démarche doit être stable et durable pour une bonne intégration dans les esprits de chaque salarié de l'entreprise.

La maîtrise du risque doit être intégrée dans tous les processus de fonctionnement de l'entreprise. (Plans d'actions, projets, processus métiers, etc..)

Un engagement qui repose sur :

- ↪ La stabilisation ou inversion des courbes de tendance...
- ↪ La remontée des événements et leur traitement effectif.
- ↪ La centralisation et recensement de tous les événements.
- ↪ L'analyse régulière des événements recensés.
- ↪ La formalisation et la traçabilité des propositions d'amélioration
- ↪ Le suivi d'un programme de travail pluriannuel
- ↪ L'information, la sensibilisation au travers d'une communication adaptées au public et à tous les agents.
- ↪ La définition et la mise en œuvre d'un plan de formation adapté (Cadres dirigeants, directeurs, Encadrement de contact, agents)



Processus de signalement des événements. Outils.



Outils:

- 🔗 Réglementation. (Respect strict impératif Lois, Décrets, CNIL, Conventions collectives.; etc...)
- 🔗 Notes de service et/ou de cadrage.
- 🔗 Intranet.
- 🔗 Affichages, annuaires, registres des sécurité & HSCT.
- 🔗 Flyers d'information.
- 🔗 Fiches de remontée d'information. Fiche événement. Fiche de signalement.
- 🔗 Outil de gestion des événements (Logiciel de gestion des risques interne ou externe)
- 🔗 Document Unique Risques Professionnels.

Actualisé le 4 novembre 2014

Registre de sécurité

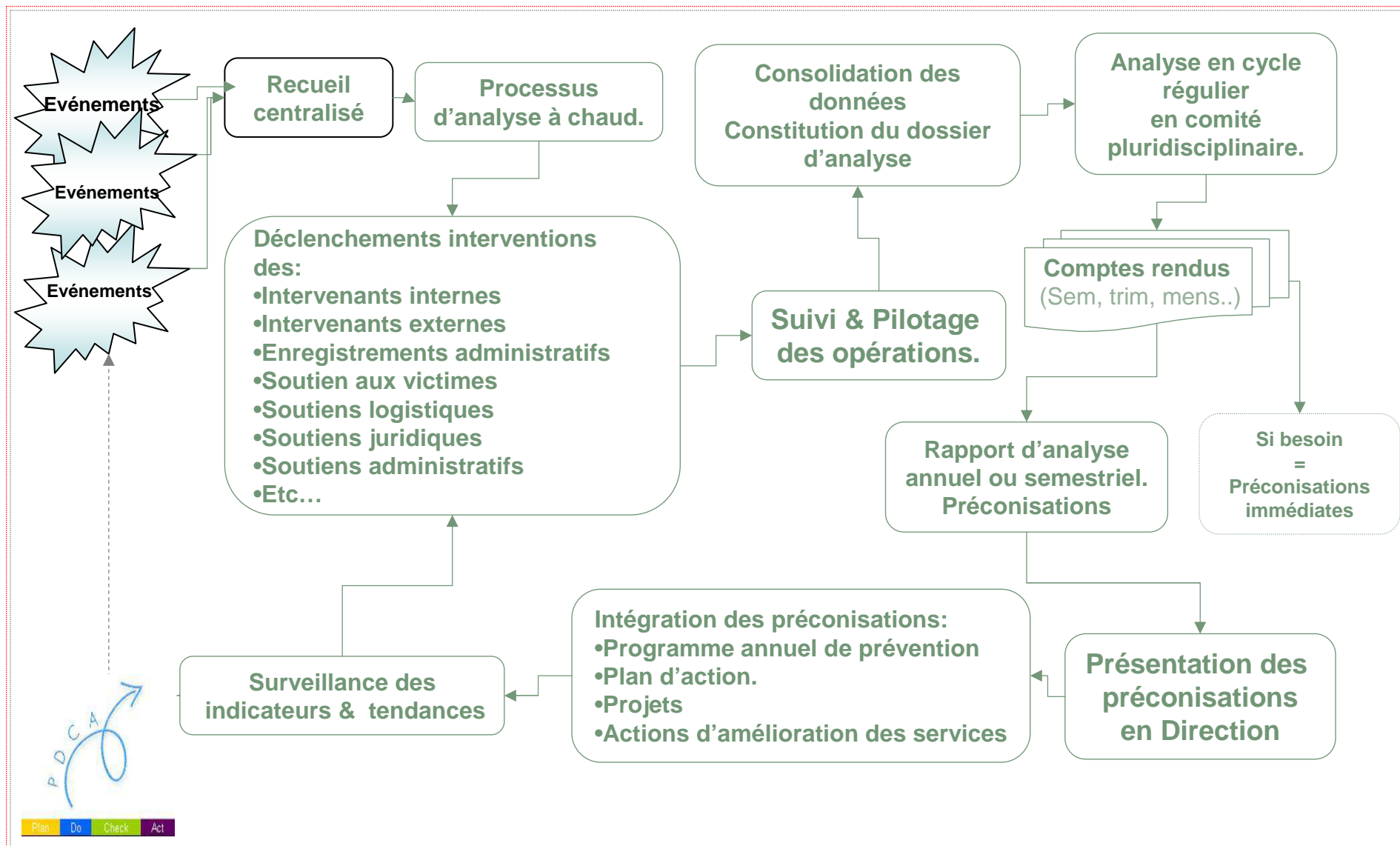
Bonnes Pratiques de signalement.



La fiche de signalement est un outil simple ayant plusieurs vocations:

- Permettre un débriefing de l'événement (si possible par une personne formée).
- Alerter dans les meilleurs délais les acteurs de la prévention des risques et de leurs traitements.
- Enregistrer l'événement (dans le registre de sécurité, le DURP, et autres outils de gestion des risques) et de pouvoir faire reconnaître l'agression. (CARSAT – Forces de l'ordre, etc..)
- Permettre le traitement réactif de l'agression par les acteurs de la prévention - sécurité , HSCT, Assistante sociale et Direction.
- Réaliser des analyses permettant d'engager des actions préventives (y compris avec des intervenants extérieurs CRASAT - Médecine du travail, etc...)

Processus d'analyse des événements.

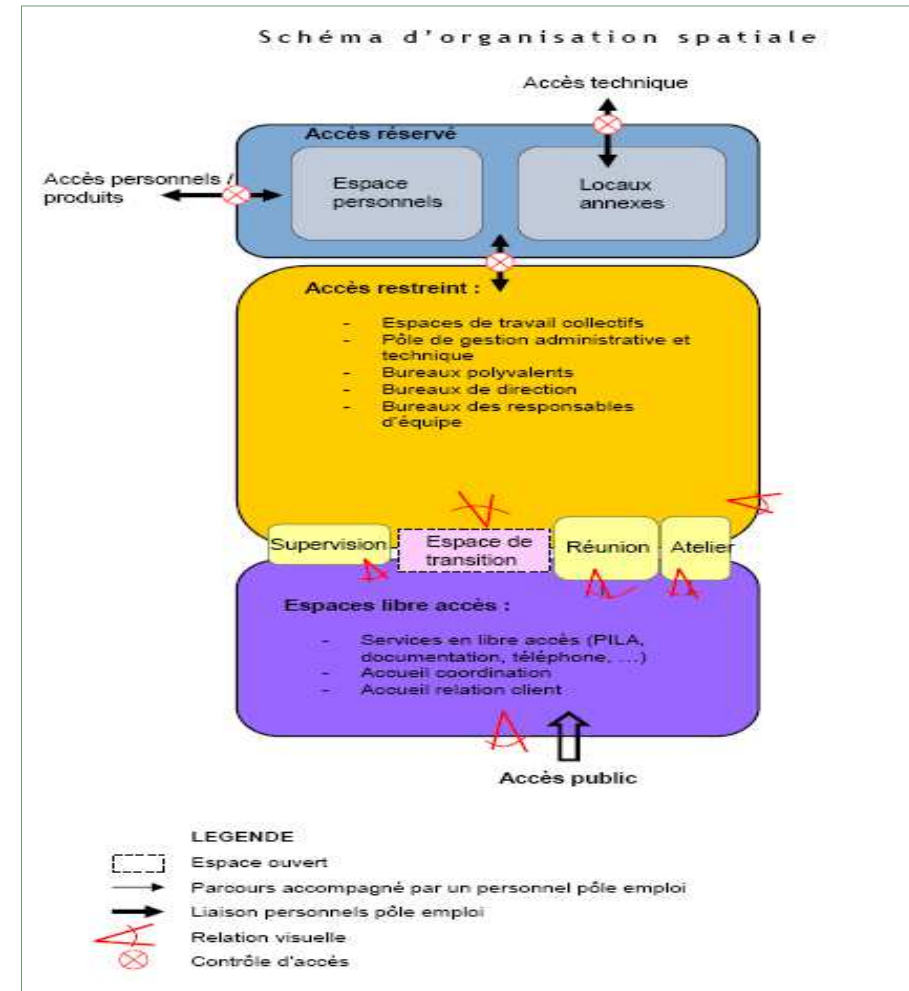


Bonnes Pratiques en terme d'aménagement et de sécurisation des lieux de travail

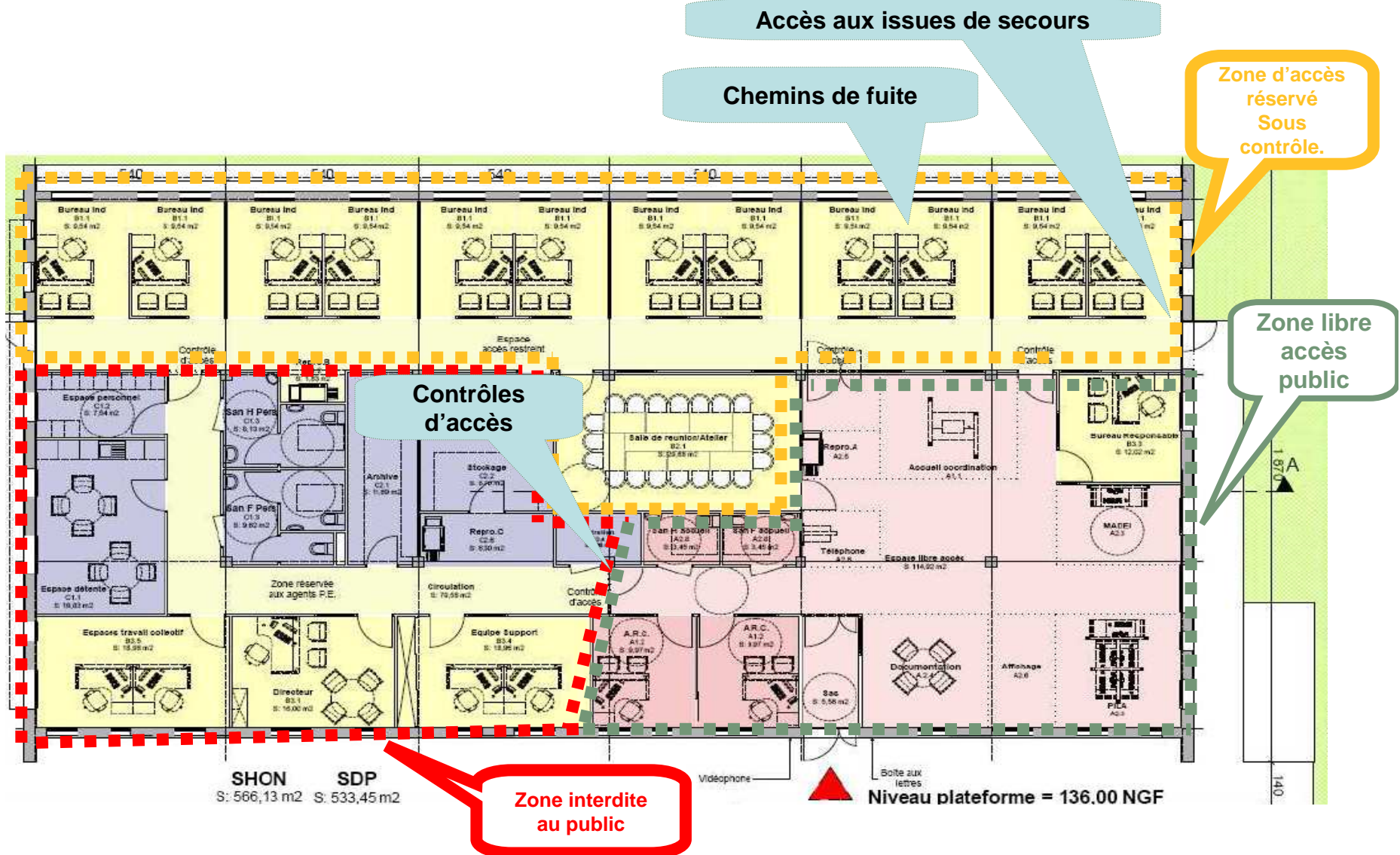
Pour garantir une bonne sécurité des personnes et des biens au sein d'un bâtiment, particulièrement un ERP (établissement recevant du public), les flux doivent être parfaitement canalisés.

Les zones d'accès doivent être clairement définies:

- Libre accès au public
- Accès restreint (accompagnement par un agent)
- Accès réservé, interdit au public.



Bonnes Pratiques en terme aménagement et sécurisation des lieux de travail



Bonnes Pratiques en terme aménagement et sécurisation des lieux de travail



Zone d'accueil du public vue depuis l'entrée du public

Zone sous d'accès réservé contrôle d'accès.



Surveillance de la zone d'accueil par le manager en charge de l'accueil.

Bonne signalétique. Dégagement d'urgence. Mobilier sécurisé. Pas d'objet « projectile ».

Vue de l'entrée du public depuis la banque d'accueil

Bon dégagement visuel, permettant une surveillance de l'accès et anticipation. Surveillance possible de l'ensemble de la zone d'accueil, sans angle mort.



Bonnes Pratiques en terme aménagement et sécurisation des lieux de travail

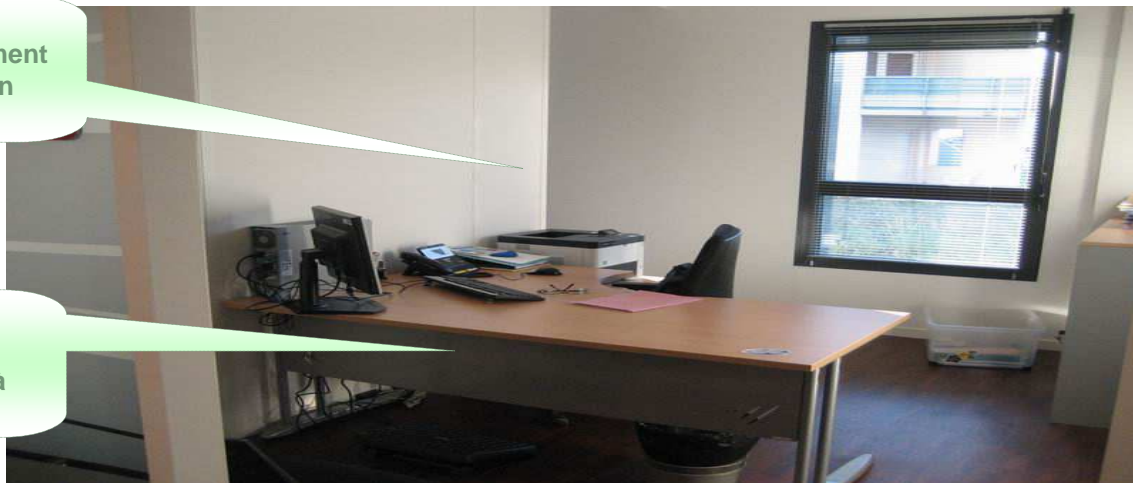
Zone d'accès réservée (accès public accompagné par agent)



Paroi vitré permettant de visualiser les bureaux et l'entretien et la surveillance mutuelle.

Circulation libre et parfaitement dégagée.
Visuel

Bureau d'entretien.



Circulation arrière permettant le dégagement arrière ou l'intervention d'un collègue.

Mobilier adapté et sécurisé.
Pas d'objet projectile à disposition.