



*Employeurs,
comment
agir ?*

RISQUE AGRESSION DANS L'ACCUEIL DU PUBLIC

**ORGANISER LA PRÉVENTION
& ACCOMPAGNER LES SALARIÉS !**

« JE NE PENSAIS PAS QUE CELA M'ARRIVERAIT »

Témoignage de Monsieur P., gérant d'un petit supermarché de ville

« Il était 20h, un 31 décembre. Un homme est entré en courant dans le magasin et s'est dirigé vers la caisse. Il était armé d'un paintball. Je me trouvais au niveau des produits frais, au fond du magasin. L'homme parlait de façon agressive et saccadée à mon employée. Cela m'a tout de suite interpellé. Devant lui, elle était tétanisée, elle venait de faire un prélèvement de caisse et avait l'argent dans sa poche. Je me suis approché et ai demandé à l'agresseur de se calmer. Il me disait « n'approchez pas, ne faites pas le con ». Plusieurs fois. Comme ma salariée tardait à lui donner l'argent, environ 400€, il lui a pris des mains et a voulu s'enfuir. Il a raté la sortie. Du coup, je me suis retrouvé nez à nez avec lui. J'ai essayé de le calmer, de lui enlever son arme. Les billets se sont dispersés et il m'a frappé avec le paintball. Par chance, il s'agissait d'une arme fictive. Elle s'est cassée et l'agresseur s'est enfui. »

LES QUESTIONS À SE POSER & LES PISTES D'ACTION

Questions	Pistes d'action
Avez-vous conscience des agressions dont sont victimes vos salariés (fréquence, gravité...) ?	Faites le point régulièrement et exprimez votre soutien aux salariés à chaque situation difficile.
Avez-vous repéré les postes à risque dans votre entreprise ?	Établissez une liste des salariés exposés et repérez ceux qui occupent des postes à risque aggravé, tels que les travailleurs isolés ou ceux qui encaissent de l'argent.
Avez-vous envisagé quoi faire en cas d'agression ?	Rédigez une procédure « conduite à tenir ». Mettez en place une organisation permettant de gérer l'agression.
Vos salariés sauront-ils comment réagir ?	Formez et informez vos salariés, notamment les nouveaux et les intérimaires, sur la conduite à tenir en cas d'agression.
Vos locaux permettent-ils une évacuation facile et sont-ils équipés d'un système d'alerte ?	Lorsque vous envisagerez de faire des travaux dans vos locaux, pensez à créer une issue de secours et à poser un système d'alarme. Faites-vous aider par la police ou la gendarmerie, elles vous proposeront leur aide pour améliorer la prévention de ces risques.
Avez-vous prévu le recours à un tiers ?	Affichez les numéros de téléphone d'urgence internes et externes.

Avez-vous intégré le risque agression dans votre Document Unique d'évaluation des risques ?

Comprendre
le risque
agression
en milieu
professionnel

QUELLE QUE SOIT L'AGRESSION LES CONSÉQUENCES SONT RÉELLES

- **Conséquences pour l'entreprise**
 - » baisse de motivation, de productivité,
 - » dégradation du climat social,
 - » augmentation des déclarations d'accident de travail,
 - » mauvaise image de marque,
 - » difficulté à recruter,
 - » absentéisme accru...
- **Conséquences pour les salariés : atteintes physiques**
 - » Une agression peut entraîner des lésions, des blessures plus ou moins graves pouvant nécessiter une prise en charge médicale ou chirurgicale, voire occasionner le décès de la victime.
- **Conséquences pour les salariés : atteintes psychiques**
 - » Les atteintes psychiques dépendent de la nature et de la gravité de l'agression, ainsi que de la personnalité du salarié.
 - » Un **stress aigu** peut se manifester par de l'agitation (cris, pleurs, gémissements...) ou un choc émotionnel de type blocage, sidération... Le salarié peut ressentir alors une incapacité à parler ou se mouvoir.
 - » Un **stress chronique** peut apparaître si le salarié est exposé régulièrement à des agressions ou des agissements malveillants : crises d'angoisse, mal-être, désinvolture, dénégation, perte de repères, perte de normalité des liens sociaux...
 - » Un **stress post-traumatique** peut apparaître après une agression, quand l'état de stress persiste plusieurs semaines, voire plusieurs mois. Il se traduit par un revécu permanent de l'événement traumatique, des comportements d'évitement des situations rappelant l'agression, des perturbations d'ordre psychologique (anxiété, dépression...), somatique (troubles du sommeil ou digestifs...), comportemental (suractivité professionnelle, difficultés de concentration, démotivation...).

Agression physique, agression verbale, vol à main armée, braquage, cambriolage, vol à l'étalage... L'agression, quel que soit son type et son intensité, doit être prise en charge comme un traumatisme relevant de l'urgence. Ses séquelles peuvent évoluer dans le temps, qu'elles soient physiques ou psychologiques. Les violences externes ont un impact sur le fonctionnement de l'entreprise. Des salariés qui se sentent menacés peuvent perdre confiance en eux et dans leur entreprise. Ils peuvent se démotiver et se refermer sur eux-mêmes.

Il est nécessaire de mettre en place des mesures préventives de sécurité, d'organisation du travail, de formation et de soin afin de limiter les dégâts personnels, sociaux et professionnels.

Prévention
primaire

Prévention
de la violence

AVANT LA CRISE

METTRE EN PLACE LA PRÉVENTION

Des solutions peuvent être mises en place en amont pour éviter la survenue de situations conflictuelles, à adapter en fonction de l'activité de l'entreprise.

► Améliorer les moyens organisationnels

- » élaborer avec les entreprises voisines des pratiques et des dispositifs mutuels d'alerte,
- » organiser un espace dédié au public (salle d'attente...),
- » installer une signalétique claire pour le public,
- » afficher une procédure écrite sur la conduite à tenir en cas d'agression, incluant les numéros d'urgence,
- » éviter l'isolement des salariés,
- » renforcer le personnel de sécurité,
- » limiter le plus possible la présence d'objets pouvant être utilisés comme projectiles,
- » changer les habitudes, notamment l'itinéraire et l'horaire du transport d'argent vers la banque,
- » vider régulièrement le tiroir-caisse.

► Former les salariés

- » développer la qualité de l'accueil client,
- » apprendre la gestion des conflits et la détection précoce des agresseurs potentiels,
- » assurer le maintien des connaissances par des recyclages réguliers,
- » favoriser et inciter le personnel à se former à la gestion des situations à risque,
- » sensibiliser les salariés à être vigilants et à l'écoute de tout propos ou attitude incorrètes d'un client à l'égard d'un collègue,
- » inciter les salariés à déclarer une agression,
- » prévoir des formations à l'animation de groupes d'expression facilitant le dialogue

ques

acilement accessible,

és sur des

es,

isuation

(éclairage renforcé, comptoir et intérieur de l'accueil bien visibles...).

— 75% —

des actifs exerçant une activité au contact du public sont concernés par le risque agression.

— 21,6% —

des salariés déclarent vivre souvent ou en permanence des tensions avec le public.

— 1,7% —

déclarent avoir été victimes d'une agression physique ou sexuelle du public dans le cadre du travail pendant les 12 derniers mois.

— 15% —

des salariés déclarent avoir subi une agression verbale du public dans les 12 derniers mois.

Données des enquêtes
SUMER 2010 & SIP 2010

Il est possible de faire appel au référent de sûreté de la gendarmerie, qui pourra faire un audit et préconiser la mise en place d'actions de prévention.

PENDANT LA CRISE

GÉRER & AGIR EN INTELLIGENCE

Dans une situation de crise, bien réagir permet souvent d'éviter l'escalade et les conséquences dramatiques.

► Les principes à respecter

Tenter de sortir le plus vite possible de la situation conflictuelle en faisant le moins de dégâts possibles sur les parties en présence. Rester :

- » **CALME**, on n'obtient rien par la colère,
- » **COURTOIS** en utilisant des marques de respect,
- » **CONSTANT** en ne changeant pas d'avis tout au long de l'échange,
- » **CONSISTANT** en argumentant et en reformulant calmement les propos de l'agresseur.

► Quelques conseils de plus...

- » garder une distance suffisante avec l'agresseur,
- » éviter une attitude agressive et provocatrice,
- » ne pas opposer de résistance,
- » savoir passer le relais,
- » appeler un agent de sécurité ou la police si l'agresseur devient menaçant,
- » observer l'agresseur pour donner un signalement précis,
- » ne pas poursuivre l'agresseur,
- » noter la direction et le moyen de fuite (véhicule, immatriculation...).



À ÉVITER !

- » Vouloir se comporter en héros.
- » Vouloir à tout prix avoir raison.
- » Porter une arme de quelque type que ce soit, y compris une bombe lacrymogène, qui peut être retournée contre soi.



Prévention
tertiaire

Traitement
de la violence

APRÈS LA CRISE

ACCOMPAGNER LES SALARIÉS

► Immédiatement

1. prévenir les secours (15 ou 112),
2. apporter les premiers secours à la victime,
3. ne pas laisser une victime ou un témoin seul durant les heures suivant l'incident,
4. apporter rapidement une aide médicale et psychologique à la victime et, au besoin, à son entourage professionnel,
5. prévenir la famille et les proches de la victime,
6. apporter un soutien aux salariés.



► Dans les heures et les jours qui suivent

- » déclarer l'agression en accident du travail dans un délai de 48 heures maximum auprès de la CPAM,
- » aider la victime à effectuer les démarches administratives et légales, notamment dans le dépôt d'une plainte à la police ou la gendarmerie,
- » proposer au salarié une visite au médecin traitant pour le certificat médical initial,
- » proposer une visite au médecin du travail,
- » analyser l'agression en interne,
- » proposer au salarié une aide psychologique,
- » **réévaluer le risque et, si besoin, adopter de nouvelles mesures de prévention.**



OBLIGATIONS DE L'EMPLOYEUR

LE POINT SUR LA RÉGLEMENTATION

- **Article L.4121-1** du Code du travail
 - « *L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Ces mesures comprennent :*
 - » *1/ des actions de prévention des risques professionnels ;*
 - » *2/ des actions d'information et de formation ;*
 - » *3/ la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés. »*
- L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes.
- **Article L.4121-2** du Code du travail
 - « *L'employeur met en œuvre les mesures prévues à l'article L.4121-1 sur le fondement des principes généraux de prévention suivants :*
 - » *Éviter les risques.*
 - » *Évaluer les risques qui ne peuvent pas être évités.*
 - » *Combattre les risques à la source.*
 - » *Adapter le travail à l'homme en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail [...].*
 - » *Tenir compte de l'évolution de la technique.*
 - » *Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux.*
 - » *Planifier la prévention [...].*
 - » *Prendre des mesures de prévention collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle.*
 - » *Donner les instructions appropriées aux travailleurs. »*

Dans les secteurs où les salariés sont en contact avec le public, l'employeur a l'obligation d'assurer la sécurité et de protéger la santé des travailleurs pour tous les aspects liés au travail. Pour répondre à cette obligation, il doit :

- évaluer les risques, et donc identifier les situations de travail à risque,
- établir un plan d'action et mettre en place des mesures de protection collective permettant de prévenir les situations de violence externe (il doit notamment, pour cela, intégrer les risques psychosociaux dans le Document Unique).



L'employeur peut voir sa responsabilité civile ou pénale engagée en raison d'un événement survenu sur le lieu de travail. Pour éviter le vol ou l'agression, des comportements simples peuvent suffire.

Ce guide délivre quelques conseils afin d'aider l'employeur à prévenir les agressions physiques ou verbales, pour le rendre acteur de la prévention en adoptant les bons réflexes. Il donne les clés pour identifier les mesures destinées à accroître les protections de l'entreprise et des salariés contre les actes de malveillance.

Vous souhaitez obtenir des renseignements complémentaires ?

N'hésitez pas à contacter votre service de santé au travail.

Pour en savoir plus

www.sstrn.fr/accompagner-un-evenement-traumatique

www.inrs.fr

www.travailler-mieux.gouv.fr



Consultez le dossier
sur notre site internet



toute la prévention sur
sstrn.fr/suivez-nous



SSTRN
Service de prévention et de santé au travail de la région nantaise
2, rue Linné - BP 38549 - 44185 NANTES Cedex 4