

Des gestes ou des mots *qui font très mal*

Dans un contexte général d'augmentation de la violence, y compris au travail (incivilités, agressions, attentats), la prévention des risques liés aux agressions représente un enjeu d'importance pour nombre d'entreprises. Les conséquences, tant physiologiques que psychologiques, d'une agression peuvent être très graves et nécessitent, de la part de l'entreprise et des acteurs

de la prévention, une prise en charge appropriée. Les secteurs concernés sont multiples : services de contact avec le public ou la clientèle, établissements de soins, enseignement et formation, banques, etc. Dans un certain nombre d'entre eux, des actions ont été menées, en associant notamment les Caisses régionales d'assurance maladie et les services de santé au travail.

CONDITIONS DE TRAVAIL

L'employeur doit assurer la sécurité et

Du simple mot de travers à l'homicide, en passant par toutes les formes d'agressions, la violence externe – subie par le salarié de la part d'une personne étrangère à l'entreprise – s'exprime de façons diverses et souvent peu prévisibles. Entretien avec le D^r Bernard Siano, responsable du département Études et Assistance médicales (EAM) à l'INRS.

■ **Travail et Sécurité : Comment définit-on la violence sur le lieu de travail ?**

D^r Bernard Siano, responsable EAM à l'INRS : Pour le Bureau international du travail⁽¹⁾, la violence sur le lieu de travail se définit comme toute action, tout incident ou tout comportement qui s'écarte d'une attitude raisonnable, par lesquels une personne est attaquée, menacée, lésée ou blessée, dans le cadre ou du fait direct de son travail. On distingue la violence interne, entre les travailleurs, et la violence externe, qui existe entre les travailleurs et d'autres personnes présentes sur le lieu de travail. Le concept de violence externe au

Certaines situations, comme le travail de nuit ou le travail isolé, peuvent favoriser les agressions violentes, surtout dans les professions chargées du contrôle de la loi ou des règlements. Il est donc essentiel d'éviter leur survenue par une réflexion sur les conditions et l'organisation du travail.

travail englobe généralement les actes d'incivilité, les insultes, les menaces, agressions physiques ou psychologiques exercées contre une personne sur son lieu de travail par des individus extérieurs à l'entreprise, y compris des clients, et qui mettent en péril sa santé, sa sécurité ou son bien-être.

■ **Quels sont les chiffres de la violence au travail ?**

Dr B. S. : La troisième enquête sur les conditions de travail (en décembre 2000) de la Fondation européenne pour

l'amélioration de condition de vie et de travail (Dublin) montre que 4% (soit 6 millions de personnes) de la population active déclarent avoir été victimes de réelles violences physiques par des personnes extérieures au lieu de travail durant les douze derniers mois.

Ces chiffres sont variables en fonction des pays et des secteurs professionnels. Par exemple, une étude effectuée dans le secteur des transports en France montre, entre 1997 et 2002, une progression du nombre d'agressions de 2 230 à 3 210⁽²⁾.

la santé des travailleurs

■ Quels sont les risques associés aux agressions violentes, pour l'individu et pour l'entreprise ?

D^r B. S. : Ils sont de trois ordres : risques sanitaires, d'abord (atteinte à l'intégrité physique ou psychologique, apparition de symptômes post-traumatiques) liés au stress (apparition d'angoisses, phobies, insomnies); d'ordre social, ensuite (perte de motivation, détérioration des relations du travail, difficulté de recrutement); et, enfin, les risques financiers. La violence externe a un impact sur la marche de l'entreprise (absentéisme accru, baisse de productivité).

■ Comment organiser une prévention efficace, face à un risque aussi diffus ?

D^r B. S. : La réglementation énonce clairement l'obligation pour l'employeur d'assurer la sécurité et la santé des travailleurs dans tous les aspects liés au travail, y compris la violence au travail (planification de la prévention dans l'entreprise, évaluation des risques, nécessité de les combattre à la source).

L'entreprise doit au préalable évaluer les risques encourus.

L'employeur dispose d'outils pour mener une réflexion sur l'amélioration des conditions de travail. Notamment, le document unique d'évaluation des risques, qui permet de repenser les situations et les postes pour une meilleure prise en compte de la sécurité.

Le secteur bancaire a passé plusieurs accords qui ont favorisé la mise en sécurité des locaux et installations.

Pour en savoir plus

- *Travail et agressions. État des lieux et prévention des risques. Dossier sur le site www.inrs.fr. Mis à jour en janvier 2003.*
- *Santé mentale au travail. Stress, violence et agression, harcèlement moral, épuisement professionnel. Dossier sur le site www.inrs.fr. Mis à jour en octobre 2002.*
- *La violence au travail en Europe: la réalité du problème et les réponses apportées. « Documents pour le médecin du travail », 2001, réf. 85 TD109.*
- *J'ai mal au travail. Stress, harcèlement moral, violences. INRS, 2004, CD ou DVD, réf. CD ou DV 0327.*

L'employeur doit **assurer la sécurité et la santé** des travailleurs

Quelques mesures simples pour éviter les violences externes

Mesures préventives	Exemples
Environnement du milieu de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les mesures de sécurité physique, par exemple: verrouillage des entrées, écrans de contrôle, éclairage adéquat, bureaux d'accueil, issues de secours, installation de systèmes de surveillance vidéo, systèmes d'alarme, portes codées, élimination ou limitation des zones sans issue et des objets pouvant servir de projectiles, etc. • Fournir aux clients, aux usagers un accueil adéquat, un cadre plus agréable et des renseignements le plus précis possible quant aux délais de réponse, etc.
Organisation du travail et conception du travail	<ul style="list-style-type: none"> • Retirer régulièrement l'argent liquide et les objets de valeur; privilégier l'utilisation des solutions de remplacement, sous forme autre que billets de banque et pièces; • organiser les files d'attente; • prévoir des effectifs suffisants; • adapter les heures d'ouverture aux besoins de la clientèle, des usagers; • demander aux visiteurs de décliner leur identité; • accompagner le personnel, si nécessaire; • éviter le travail isolé et, lorsque cela s'avère impossible, maintenir un contact avec le salarié; • améliorer la réception des clients, leur information, etc.
Formation et information du personnel	<ul style="list-style-type: none"> • Tenter d'identifier les comportements et les signes annonciateurs d'une agression; • apprendre à gérer les éventuelles situations difficiles avec les clients, et/ou usagers; • suivre les procédures mises en place pour assurer la sécurité des employés comme, par exemple, appliquer les instructions de sécurité, garantir une communication adéquate, dans le secteur de la santé agir de manière à réduire l'agressivité éventuelle d'une ou des personnes, et à prendre en compte les patients ayant un passé connu en matière de violence; • créer un environnement de travail permettant de gérer le stress inhérent à des situations de violence, afin de contrôler les éventuelles réactions émotionnelles.

rus par les salariés exposés, notamment en précisant l'organisation générale de l'entreprise et en étudiant les postes concernés, la disposition des locaux, les horaires et les procédures de travail, afin d'identifier les principaux facteurs de risque d'agression⁽³⁾.

L'étape suivante consiste à élaborer une politique de sécurité dans l'entreprise (ou dans la branche d'activité), et à apporter quand cela est possible des solutions pour améliorer la sécurité des personnes y travaillant. La participation des travailleurs et de leurs représentants à ces deux étapes est cruciale, aussi bien pour identifier les facteurs de risque que pour mettre en œuvre ultérieurement les solutions retenues. La prévention s'effectue à deux niveaux. Il s'agit d'abord de prévenir les actes violents et les incivilités par des actions sur le milieu de travail, telles que système de surveillance vidéo, éclairage adéquat, systèmes d'alarme, actions sur l'organisation du travail (retirer régulièrement l'argent liquide, organiser les files d'attente). Ensuite, il faut agir sur l'organisation pour éviter les incidents avec les clients (analyse des incidents pour prévenir les situations de conflit...), et également de former et informer les salariés: apprendre à gérer les éventuelles situations difficiles avec les clients... (cf. *tableau ci-contre*).

Ensuite, il est aussi nécessaire de limiter les effets néfastes de l'acte violent par la mise en place de procédures à sui-

(Source: Facts n°24. Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail)

L'installation de dispositifs de vidéosurveillance et de sas fermés dans les locaux permet de prévenir les agressions et les incivilités. Ici, dans un tribunal.

vre en cas d'incident violent et portées à la connaissance des salariés.

■ Comment aider les victimes d'agression sur leur lieu de travail ?

D^r B. S. : Des procédures à suivre en cas d'incident violent doivent être mises en place et portées à la connaissance des salariés. L'objectif est de prévenir tout dommage supplémentaire et de limiter les dommages subis. Ces procé-

dures sont définies dans le cadre de la mise en place dans l'entreprise de l'organisation des secours avec les conseils du médecin du travail. Dans cette optique – et en dehors des soins d'urgences éventuellement nécessaires – il est important :

- de ne pas laisser un travailleur qui a été victime ou témoin d'un acte de violence, seul durant les heures suivant l'incident ;
- que les membres de la direction et l'encadrement s'impli-

quent dans l'aide à la victime en lien avec le service de santé au travail ;

- de fournir à la victime une aide psychologique ;
- de fournir à la victime, toute l'aide nécessaire pour les procédures légales et administratives ;
- de réévaluer les risques.

Une enquête sur l'incident doit être menée, permettant une réévaluation des risques afin d'identifier les mesures supplémentaires nécessaires pour améliorer la prévention.

Enfin, une déclaration en accident du travail (AT) doit être établie. La CNAMTS a publié en 1999 une circulaire à cet effet ⁽⁴⁾. ■

Propos recueillis par A. B.

1. Site internet : www.ilo.org

2. Source : Union des transports publics 2003.

3. Code du travail, article R 230-1 et suivants. Lire : « ED 5018 – L'évaluation des risques professionnels ». INRS 2005.

4. Circulaire CNAMTS : prévention des traumatismes psychologiques au titre du risque professionnel. 1999. Site internet : www.risquesprofessionnels.ameli.fr

Vers une prise en charge collective

Face aux difficultés engendrées par la violence, au niveau des individus et des entreprises, celles-ci refusent la fatalité. Des pistes de prévention émergent dans les secteurs les plus exposés. Le point sur les pratiques en Ile-de-France, avec le Dr Christine Breton, médecin à la Caisse régionale d'assurance maladie Ile-de-France (Cramif), spécialiste des risques professionnels.

■ Travail et Sécurité: Quels sont les secteurs les plus exposés à la violence externe ?

Dr Christine Breton: Dans de nombreuses professions, les salariés sont susceptibles d'être exposés à la violence. D'abord, celles qui mettent en contact avec de l'argent ou des valeurs : caissiers, convoyeurs de fonds, employés de banque, personnels de sécurité, vendeurs, etc. Puis les services au contact du public, d'usagers ou de clients en grand nombre : personnels hospitaliers et soignants, ambulanciers, pompiers, travailleurs sociaux, enseignants, par exemple. Il y a également les métiers chargés du contrôle et de l'application de la loi ou de règlements : agents et officiers de police ou de gendarmerie, gardiens de monuments ou de parcs, contrôleurs dans les transports. Des situations particulières de travail, liées aux conditions d'exercice

de la profession, mettent le salarié en présence de personnes potentiellement violentes. On pense évidemment au personnel pénitentiaire (1), à ceux qui travaillent dans les établissements psychiatriques ou dans des officines pharmaceutiques. Ou bien à tous les métiers de l'hôtellerie, de la restauration et des établissements dans lesquels sont vendues des boissons alcoolisées. Enfin, les personnes travaillant seules, et susceptibles de se déplacer pour l'exercice de leur métier, sont plus exposées que d'autres. Citons les conducteurs dans les transports et les chauffeurs de taxi, les livreurs, les démarcheurs, les artisans et professions libérales intervenant à domicile, les vendeurs et gestionnaires de kiosques, stations-service, etc.

■ L'employeur peut-il se faire aider pour prévenir la violence et ses conséquences sur la santé de ses salariés ?

Dr C. B.: Bien sûr. Le médecin du travail ou le contrôleur de la Caisse régionale sont des interlocuteurs tout désignés pour une réflexion sur les pistes de prévention. Plusieurs exemples de réorganisation des espaces et des situations de travail, dans des services sociaux ou des entreprises en relation avec le public, ont montré l'intérêt de leur intervention. Les responsables d'entreprise doivent comprendre qu'il est dans leur intérêt de mener une réflexion visant à limiter les situations à risques pour les salariés. Comment

limiter l'isolement, ou du moins rendre les travailleurs isolés aisément détectables, et joignables ? Comment limiter les files d'attente et développer une information claire aux usagers ou clients ? Que faire en cas de réclamation, de récrimination, de litige, de menaces... ? Très peu d'agences bancaires ou postales conservent des valeurs, ou ont accès à leurs distributeurs de billets, depuis que des actions de prévention ont été menées par les directions, avec le concours des Comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT). Des sas permettant de contrôler l'accès, ainsi que des systèmes de surveillance vidéo, font partie de leurs équipements habituels. La formation du personnel à l'éventualité de situations violentes est également indispensable

Nouvel accord de branche

Un accord sur la sécurité des agences bancaires a été signé entre l'AFB (Association française des banques) et trois syndicats du secteur (CFDT, CGT, FO), le 15 novembre dernier. Les objectifs de la politique de sécurité tels que décrits dans l'accord s'articulent autour de quatre grands axes :

- l'équipement des agences ;
- les procédures de sécurité, notamment pour la dissuasion et en vue d'identifier les malfaiteurs ;
- la formation pratique des personnels ;
- l'assistance aux salariés agressés.

(Source : Liaisons sociales, 24 novembre et 11 décembre 2006).

dans de nombreux secteurs. La Cramif a par exemple financé une formation à l'usage des vendeurs et gérants des officines de pharmacie, dans le but d'améliorer leurs capacités à repérer, prévenir et gérer les situations difficiles et de mettre en œuvre des aménagements des locaux ou de l'organisation du travail. ■

Propos recueillis par A. B.

1. Lire : G. Brasseur, C. Ravallec – « Prévenir les risques en milieu pénitentiaire », *Travail et Sécurité*, octobre 2006.

Pour en savoir plus

Document

• *Note technique Cramif n° 6 – Prévention des risques d'agression lors des interventions de convoyeurs de fonds dans des établissements commerciaux ou financiers.* 1990, réf. DTE 142.

Formations, congrès

• Stage pour médecins et infirmier(e)s d'entreprise : « Prévenir les risques psycho-sociaux ». Paris, INRS, du 4 au 7 juin 2007, réf. B043.

• Stage pour tous publics : « Aborder les risques psycho-sociaux en pluridisciplinarité ». Paris, INRS, du 26 au 30 novembre 2007, réf. A700.

• Colloque international « Risques pour la santé des personnels de soins : enjeux pour la prévention ». Athènes (Grèce), AISS, du 4 au 6 juin 2007.

Contact :
mtrianti@elinaye.gr

Les professionnels de la sécurité comme ceux des établissements de soins font partie des métiers les plus fréquemment exposés à la violence. Les CHSCT ont un rôle majeur à jouer dans l'analyse des postes et situations de travail.

LES BOUTIQUES FRANCE TELECOM

Des mots aux maux

Dans les boutiques France Telecom, les contacts avec la clientèle et le public peuvent s'avérer délicats. Ils présentent des risques d'agressions physiques ou verbales. La direction régionale Rhône-Alpes a développé un protocole visant à mieux protéger ses salariés face à des situations de violence.

Personne ne peut décider, à part la victime, si une agression même "bénigne" en apparence est grave ou non. Certains mots peuvent blesser profondément. Quant aux gestes, leur portée peut être dévastatrice. » C'est le constat établi par le D^r Monique Fraysse-Guiglini, médecin du travail rattachée à la direction des ressources humaines de France Telecom à Grenoble (Isère). « Vers 1998-1999, nous avons été alertés par la hausse des incivilités dans les boutiques du groupe. » Le contexte était alors à la résignation. Cela n'était plus acceptable, mais l'évolution ne s'est pas faite en un jour. « Il y avait un vrai désir de changement sur le terrain, confie un responsable de boutique. La violence subie par les personnels avait un coût important en termes de motivation. Et surtout, elle faisait alors partie des risques tolérés par le personnel et l'encadrement. »

Fiches incidents et procédures

Quelle que soit la nature de la violence subie par le salarié, la direction des ressources humaines a souhaité réagir. Après plusieurs réunions du CHSCT, la prévention des actes violents et de leurs conséquences (physiques, psychologiques, financières) est devenue un enjeu prioritaire au sein du groupe. Des procédures particulières, en cas d'incident avec la clientèle ou d'agression, sont dorénavant affichées dans chaque boutique. Le responsable du magasin doit, dans tous

L'aménagement des boutiques, avec un meilleur accueil du public et l'évitement des files d'attente trop longues, a permis d'améliorer les relations entre le personnel et la clientèle.

les cas, alerter sa hiérarchie, le médecin du travail et le préventeur. Il établit une fiche d'incident, qui relate les faits. La victime bénéficie d'un soutien complet : elle peut consulter un médecin et dispose d'une aide juridique, si le besoin s'en fait sentir, pour un dépôt de

plainte. Le médecin du travail et l'assistante sociale le cas échéant aident la victime dans ses démarches. Le préventeur informe le CHSCT et crée un dossier permettant une analyse ultérieure. ■

A. B.

TRANSPORTS

Touche pas à mon bus !

Accrochage verbal, crachat, agression physique, tel est le lot trop quotidien des conducteurs de bus. Exploitant le réseau urbain et interurbain de Montpellier, les Courriers du Midi ont tenté de définir, à partir d'un questionnaire, les actions à mener. Une démarche progressive qui nécessite une implication sans faille des salariés et de la direction.

Pas moins de 52% des conducteurs de bus ressentent le risque d'agression « *de temps en temps ou régulièrement* », suivant les lignes où ils sont affectés ou les quartiers traversés. Tel est le résultat d'une enquête par questionnaire lancée par les Courriers du Midi sur ses trois sites de Montpellier, Grabels et Lunel. À l'heure où l'attention des médias se cristallise autour des épisodes des bus

incendiés, la multiplication des incivilités, agressions verbales voire physiques est un fait. En décembre 2005, la direction des Courriers du Midi prend la question à bras-le-corps. Dans le cadre du CHSCT, elle réunit une commission où siègent deux conducteurs, un ouvrier d'atelier, un contrôleur, le correspondant local de sécurité, un technicien de la CRAM Languedoc-Roussillon, le médecin du travail, l'ins-

pection du travail et un représentant du donneur d'ordre Hérault Transport. Un questionnaire est distribué au personnel, qui, pour les deux tiers, répond présent. « *Nous n'avions que des remontées informelles pour préjuger du risque agression*, témoigne Jean-Pierre Chauvain, responsable du secteur Montpellier et correspondant local de sécurité. *L'enquête a permis à une profession en mal de reconnaissance de s'exprimer.* » Avec la création d'une base de données et la restitution des informations au personnel, des pistes précises pourront être envisagées. « *Aucune action n'est efficace, tant que l'on n'a pas dressé l'état des lieux*, explique Claude Sutter, directeur adjoint. *Nous avons tendance à penser que le réseau interurbain, qui ne draine pas la même densité de population que l'urbain, ne posait pas de problèmes. C'est faux. La typologie des incidents est identique, tout comme les éléments générateurs de conflit : titre de transport, clientèle, circulation, temps de parcours, monnaie... »*

Plus de violence : mythe ou réalité ?

« *Nous avons besoin de savoir quel plan de route mettre en œuvre face à l'agression* », réclame Marcel Veloso. Conducteur de bus depuis 22 ans, il a longtemps pensé que le problème se cantonnait au réseau extérieur, principalement à Paris. Mais les choses ont changé. La société et



© GAËL KFRBAOL POUR L'INRS

la circulation ont évolué sans que chacun se soit préparé à ces mutations. Petit à petit, les prises de bec avec le client sont devenues plus fréquentes. Ces dernières années ont également été marquées par l'émergence d'actes de violence plus graves, sans motif apparent. Pourtant, tous les conducteurs ne le ressentent pas de la même façon. Au niveau de l'entreprise, les résultats sont même très partagés. Et si la perception du risque est bien plus faible chez les jeunes par exemple, ce n'est pas le simple fait du hasard. 68% des 21-35 ans n'ont jamais ou rarement senti le risque d'agression. Au-delà de 45 ans, ils ne sont plus que 48% dans ce cas. Il ne s'agit pas non plus de mettre en cause chez les anciens la lassitude du métier. «Changer le public relève du challenge», affirme Claude Sutter. *Notre rôle aujourd'hui est de passer du temps avec nos conducteurs pour expliquer que certaines expressions, passées dans le langage courant chez les jeunes, ne constituent pas nécessairement un acte de violence.* Mais gardons-nous bien de verser dans le déni. L'agression existe. D'après le questionnaire, un tiers des conducteurs expriment que la remontée d'information n'est



pas systématiquement faite à la hiérarchie. 23% «*ne se sentent pas écoutés*» et 10% «*craignent de déranger*». Une large majorité (56%) estime pourtant que les responsables sont à l'écoute. Sentiment que la démarche elle-même vise à renforcer. Pour Thierry Suau, contrôleur de sécurité à la CRAM Languedoc-Roussillon, l'entreprise est désormais prête à penser aux suites. La formalisation d'une fiche de relevé d'agression, renseignée par la victime et transmise au CHSCT ou à un membre de la hiérarchie, pourrait par exemple servir à engager une discussion autour de l'analyse de l'agression et, ainsi, réduire le stress post-traumatique. Après information de l'ensemble du personnel et présentation des résultats, certains aspects soulevés par le questionnaire devront encore être éclaircis. Les questions «ouvertes» laissent entrevoir des pistes : «*plus de contrôle à bord des véhicules*», «*des règles de comportement plus visibles*», «*mieux protéger le poste de conduite*»... La reconnaissance

Les Courriers du Midi

- 222 personnes.
- 3 sites : Montpellier, Grabels et Lunel, les deux premiers possédant un atelier intégré.
- 186 conducteurs – 15 emplois d'ouvriers d'atelier – des postes administratifs.
- 70% de lignes interurbaines et scolaires pour le compte de Hérault Transport, 22% de lignes urbaines pour le compte de l'agglomération de Montpellier, 8% d'activité tourisme.

du métier et les exigences de formations comptent également parmi les préoccupations des conducteurs. À différents niveaux, dans d'autres communes, des initiatives existent déjà : localisation GPS pour une meilleure efficacité d'intervention, création d'une équipe mobile d'intervention, mise à disposition de caméras embarquées... «*Nous sommes parmi les premiers à aborder la problématique agression avec nos équipes*», estime Thierry Ferrère, secrétaire du CHSCT et ouvrier d'atelier. Chaque réseau a sa spécificité, et les moyens d'enrayer la violence doivent y être adaptés. La démarche entamée par les Courriers du

Midi devrait le permettre. Mais comme elle demande la participation de tous, il est nécessaire de s'accorder du temps. Courant 2007, l'entreprise entend proposer des actions en termes d'organisation de l'activité ou d'aménagements sur les véhicules. Sa direction est, quoi qu'il en soit, disposée à étudier toutes les pistes. ■

G. B.

Pour en savoir plus...

Les principes à mettre en œuvre dans les actions de prévention des agressions sont résumés dans le document de la CRAM Languedoc-Roussillon : «*Recommandation adoptée par les Comités techniques régionaux de la CAM Languedoc-Roussillon, lors des séances des 4, 11 et 18 mars 1999.*»

DOSSIER
RÉALISÉ PAR
ANTOINE
BONDEILLE,
GRÉGOR
BRASSEUR
ET BERNARD
SIANO