

## LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX : VIOLENCES EXTERNES

La lettre d'information n° 31 du **mois dernier** décrit les **risques psychosociaux (RPS) au travail**, la réglementation qui en découle, les différents interlocuteurs à contacter, les effets sur la santé et quelques actions à mettre en œuvre.

**Ce mois-ci nous traitons d'un autre aspect des RPS, celui des violences externes.** Ce sont les **agressions physiques ou psychologiques provenant des personnes extérieures à l'entreprise.**

- Ces personnes externes à l'entreprise peuvent être des clients, des usagers, des fournisseurs...
- La violence au travail peut se traduire par des insultes, des menaces, des dommages matériels, du vandalisme, des bousculades, des vols, des agressions physiques ou psychologiques,...
- La violence externe peut mettre en péril la santé et la sécurité des salariés et nuire au salarié et à l'entreprise.

### Quels sont les métiers exposés ?

Cette exposition à la violence externe se rencontre dans plusieurs activités professionnelles :

- Les métiers ayant une relation d'autorité : enseignant, secteur social, direction, inspecteur, contrôleur, formateur, agent de sécurité, ...
- Les métiers ayant une relation avec de la clientèle : chauffeur, vendeur, coiffeur, caissier, standardiste, réceptionniste, guichetier, téléopérateur, ...
- Les métiers ayant une relation à caractère public (de vive voix ou par téléphone) : médecin, soignant, accueil, assistant, technicien, agent de la fonction publique, ...

#### Quelques chiffres :

- ▶ Selon l'enquête **SUMER 2010** le travail en contact avec le public concerne trois quart des travailleurs :
  - 8,6 % des salariés déclarent vivre en permanence ou régulièrement des situations de tension dans les rapports publics
  - 15 % des salariés déclarent avoir subi au moins une agression verbale de la part du public au cours des 12 derniers mois
  - 1,7 % déclarent avoir été victimes d'au moins une agression physique ou sexuelle de la part du public dans le cadre du travail
- ▶ Selon l'enquête **SIP 2010** :
  - 13 % des salariés déclarent vivre souvent ou toujours des tensions avec un public

Divers secteurs sont exposés au risque d'agression verbale ou physique tels que : les agents de la fonction publique hospitalière, les salariés du secteur tertiaire,.... Dans tous les secteurs du privé, les femmes déclarent plus souvent que les hommes subir des agressions verbales de la part du public ; c'est l'inverse dans la fonction publique territoriale et la fonction publique d'Etat.

## Quelles sont les conséquences ?

Les violences externes peuvent générer des contrecoups sur la santé physique ou psychique des victimes mais aussi des collègues pris à partie ou même témoin de la scène. Ces conséquences vont dépendre de la répétition, de la nature de l'agression, de la prévention et de la prise en charge médico-psychologique proposée.

### ► Atteintes physiques à la suite d'une agression physique :

- Il arrive qu'une agression physique entraîne des blessures comme des hématomes, des griffures, des plaies, des fractures... plus ou moins graves. Ces lésions peuvent engendrer une prise en charge médicale ou une intervention chirurgicale, voire même entraîner le décès de la victime.

### ► Atteintes psychiques à la suite d'une agression physique ou verbale. L'agression est à considérer comme un traumatisme psychique. Sa répercussion psychologique dépend :

- De la nature et de la gravité de l'agression
- De ses circonstances (agression par une personne à qui le salarié tentait de porter secours, effet de surprise...)
- De l'environnement de la victime au moment de l'agression (isolement, présence de la hiérarchie...)
- De l'état préalable de la victime (antécédent(s) de violences sur le lieu du travail...)
- De la rapidité avec laquelle un soutien psychologique a été mis en place
- Des suites qui seront données à l'évènement par l'entreprise (banalisation, déni, prise en compte...)

### ► Stress aigu post-traumatique et stress chronique:

- Le **stress aigu** peut être immédiat et se traduire par un **état d'agitation** (cris, pleurs, gémissements, besoin de fuir), d'un choc émotionnel au point d'être incapable de parler et/ou de se mouvoir (sidération psychique)
- Le **stress chronique** s'établit lorsque le salarié est **régulièrement confronté à des agressions** (répétition d'insultes, de remarques désobligeantes ou encore d'agissements malveillants)
- Lors de choc psychologique important l'état de stress peut durer parfois plusieurs semaines voire des mois après l'agression. La victime se remémore en boucle l'agression ou des situations lui rappelant l'évènement douloureux causant ainsi des perturbations d'ordres :
  - **Psychologique** (anxiété, dépression chronique, surconsommation de tranquillisants, tentative de suicide...)
  - **Somatiques** (troubles du sommeil, troubles digestifs ou neurologiques)
  - **Comportementales** (surinvestissement du travail, attitudes compulsives, difficultés de concentration, démotivation...)
- Le stress post-traumatique peut être retardé, le trouble psychologique s'installe alors quelques mois, voire quelques années après l'agression.

Si souhaité et après information des salariés concernés, un soutien psychologique immédiat et adapté peut permettre d'éviter ou au moins de limiter les troubles psychologiques.

Ultérieurement c'est au médecin du travail de juger si la victime est apte à reprendre le travail, à occuper le même poste ou s'il est nécessaire de l'aménager.

**Quel que soit le métier il est essentiel de faire de la prévention concernant les violences externes avant que les évènements violents se produisent.**

# Pourquoi faire de la prévention ?

La prévention va permettre aux personnes concernées de parer au mieux aux éventuelles agressions, de réduire les violences, voire de les éliminer. La mise en place d'indicateurs permet d'identifier l'agression. Ci-dessous quelques exemples d'indicateurs pouvant être utilisés :

- Le nombre d'agressions
- Le nombre d'incivilités, d'insultes
- Le nombre d'accidents du travail
- Le nombre de maladies professionnelles
- Les signes de malaise
- Les chiffres d'absentéisme
- Le turnover, ....

*Les insultes peuvent provoquer de la lassitude, de la démotivation, de la perte de confiance en soi voire de la peur...*

## Comment agir ?

En vue d'adopter une organisation de travail optimale, **agissez sur les causes des violences externes en identifiant et en analysant les sources de situation de tension avec le public.**

Interrogez-vous sur ce qui, dans votre organisation, peut créer des violences externes, comme par exemples :

- Attente trop longue
- Mauvaise qualité de service
- Impossibilité d'apporter ou de recevoir une réponse
- Ambiguïté des instructions...

Faites en sorte d'éviter les risques de passage à l'acte violent en aménageant les espaces d'accueil du public :

- Lieu d'attente confortable (ambiance calme, locaux propres, ...)
- Bon éclairage, locaux ventilés, ...
- Automates en état de fonctionnement (distributeur de boissons, ...)
- Issue de secours différente de l'entrée publique, ...

Souvenez-vous, l'employeur prend les mesures pour **assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs** (article L.4121-1 du code du travail). Il peut mettre en place des procédures ainsi que des moyens d'alerte adaptés aux situations de travail et aux locaux tels que :

- Vidéo surveillance, sas de sécurité, bouton d'alerte, hygiaphones, mise à disposition de numéro d'urgence
- Garder le minimum d'argent en espèces dans les caisses, notamment pour les commerces
- Mobiliers fixés au sol
- Favoriser les remontées terrain
- Possibilité d'appeler un collègue ou un supérieur hiérarchique pour prendre le relais
- Débriefings, échanges entre collègue ou un supérieur hiérarchique
- Former les salariés à la gestion des situations de violences externes, gestion des conflits, gestion des situations de crise
- Organiser le travail en élaborant des procédures claires pour répondre aux demandes du public
- Convention de partenariat avec les forces de l'ordre, ...

*Rappel :*  
L'employeur est tenu d'évaluer les risques en réalisant le Document Unique (article L.4121-2 du code du travail)

Quoi qu'il en soit ces actions préventives sont à réaliser en collaboration étroite avec les personnes concernées par les violences.

Les salariés doivent se sentir soutenus par les collègues, l'employeur, l'équipe à laquelle ils appartiennent, non seulement moralement, mais aussi dans les démarches juridiques après une agression (dépôt de plainte...). Toute agression est à prendre au sérieux et en considération par l'entourage, même si le salarié a tendance à minimiser.

Pensez à déclarer l'évènement en accident de travail, à déposer le cas échéant une plainte, à informer le CHSCT, le responsable des ressources humaines, le médecin du travail,... et enfin, analyser l'incident pour comprendre et mettre en place des actions correctives.

Il est recommandé de solliciter le service de santé au travail auquel adhère l'entreprise pour des conseils et un échange avec le médecin du travail qui suit les salariés.

### Quelques conseils pratiques pour désamorcer une crise de violence (CGSST, 2010)

La crise de violence se déroule généralement en 4 phases :

1. Alarme / protestation (l'agresseur devient nerveux ou excité)
2. Escalade (la tension monte)
3. Passage à l'acte
4. Réduction de tension et de récupération

Particulièrement en début de crise, le phénomène peut être désamorcé par des actions ciblées, notamment en adoptant un langage verbal et non verbal qui vise à déjouer l'hostilité de l'interlocuteur.

La Chaire en Gestion de la Santé et de la Sécurité du Travail (CGSST) de l'Université Laval (Québec) propose une sorte de "fiche réflexe", avec plusieurs points clés à appliquer en cas de confrontation avec une personne montrant des signes d'agressivité :

- ✚ Identifier contre qui ou quoi la colère ou l'hostilité de l'interlocuteur est-elle dirigée : le personnel, l'entreprise, ou lui-même ?
- ✚ Faire appel à quelqu'un de plus expérimenté (si l'on ne se sent pas capable de gérer la situation)
- ✚ Ne pas hésiter à quitter les lieux et à demander de l'aide
- ✚ Ne jamais sous-estimer un interlocuteur
- ✚ Rester toujours calme et poli, mais ferme
- ✚ Être à l'écoute de l'interlocuteur, parler du problème de façon raisonnable et ne pas hésiter à dire "vous avez peut-être raison..."
- ✚ Utiliser des mots simples, et répéter les explications si nécessaire
- ✚ Inviter à poser des questions. Utiliser la reformulation pour montrer que l'on comprend (ou pas)
- ✚ Faire reconnaître ses limites d'intervention
- ✚ Rester intègre et ne jamais mentir
- ✚ Ne pas donner d'ordres, ni de conseils
- ✚ Éviter toute attitude agressive (bras croisés, mains sur les hanches, doigt pointé, bras levé) ou postures de face ou de dos, qui pourraient l'une être considérée comme la recherche d'un affrontement, et l'autre comme une preuve d'indifférence
- ✚ Ne jamais porter la main sur quelqu'un qui est en colère
- ✚ Garder ses distances (....)

EN SAVOIR +

Consulter les brochures ED 6201, ED 6140 et ED 6250 sur le site de l'INRS

Source : INRS, plaquette ORST Alsace, enquête SUMER 2010