

Violences externes au travail



Prévention des risques professionnels
À destination des employeurs
et des salariés

présanse
PRÉVENTION ET SANTÉ AU TRAVAIL
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR-CORSE

QUI EST EXPOSÉ ?

Les risques liés à la violence au travail sont particulièrement développés pour les activités dans lesquelles le salarié est en contact, direct ou indirect, avec le public.



DE QUOI S'AGIT-IL ?

Il existe 4 niveaux d'actes violents :

- ▶ L'incivilité (absence de respect, attitude méprisante, remarques moqueuses, refus d'obtempérer)
- ▶ L'agression verbale (menaces, insultes)
- ▶ L'agression physique (crachats, bousculades, coups)
- ▶ La dégradation ou destruction de matériel

ATTENTION : seules les violences dites "externes" sont traitées ici. La violence "interne" s'apparente plus au harcèlement (faits répétés, susceptibles de porter atteinte), et son auteur peut être un collègue, un supérieur hiérarchique, un subordonné du salarié victime ou un tiers non-salarié.

Les violences externes peuvent avoir des répercussions sur la santé physique de la victime (hématomes, plaies, blessures, etc), mais également sur sa santé psychique (sidération ou agitation, stress posttraumatique, etc).

COMMENT LES PRÉVENIR ?

La prévention de la violence externe au travail se décline sur 3 niveaux :

▶ **Prévention primaire** : agir sur les déterminants de l'agression (identifier les situations de travail au cours desquelles des violences peuvent survenir, analyser les situations d'exposition à la violence et identifier les facteurs de risques, mettre en place un plan d'action et en suivre les effets).

▶ **Prévention secondaire** : apprendre aux salariés à gérer les situations de conflit (mettre en place une procédure pour agir face aux personnes mécontentes/agressives, former et informer les salariés à la gestion des conflits).

▶ **Prévention tertiaire** : limiter les effets des agressions sur les victimes (définir des procédures d'alerte et de secours à appliquer en cas de violence, mettre en place un dispositif d'aide aux victimes, analyser l'agression en interne, réévaluer le risque et si besoin adopter de nouvelles mesures de prévention).



COMMENT RÉAGIR ?

La règle des 4 C permet bien souvent de désamorcer un conflit :

- ▶ **Calme** : critère d'apparence face à la personne qui agresse. On n'obtient rien par la colère.
- ▶ **Courtoisie** : désamorcer une situation en respectant les règles de la civilité, conserver le vouvoiement.

▶ **Constance** : rester ferme. La reformulation, la répétition, sont toujours nécessaires.

▶ **Consistance** : argumenter, et réfuter avec calme et fermeté les propos souvent inexacts de l'agresseur.

QUE FAIRE SUITE À UNE AGRESSION ?

- ▶ Prévenir les secours, apporter les premiers secours si besoin.
- ▶ Prévenir la Direction.
- ▶ Ne pas laisser un travailleur victime ou témoin d'un acte de violence seul durant les heures suivant l'incident.

▶ Apporter rapidement une aide médicale et psychologique à la victime, et au besoin à son entourage professionnel.

SECTEURS PROFESSIONNELS LES PLUS CONCERNÉS

Ces risques sont liés plus particulièrement aux activités dans lesquelles les salariés sont en contact direct avec le public, à savoir :

- ▶ Personnel de santé, enseignants
- ▶ Conducteurs et chauffeurs (taxi, bus, etc)
- ▶ Personnes des stations service, caissiers
- ▶ Agents de sécurité, gardiens de parking

- ▶ Travailleurs sociaux
- ▶ Serveurs (bars et restaurants)
- ▶ Employés de banque
- ▶ Agents d'accueil
- ▶ Téléconseillers
- ▶ Conseillers clientèle



EN SAVOIR PLUS

Pour toute question, contactez
votre Médecin du travail ou l'équipe
pluridisciplinaire de votre Service de
Prévention et de Santé au Travail

Document élaboré par AIST 84
et Expertis

Membres de Présanse Paca-Corse

présanse

PRÉVENTION ET SANTÉ AU TRAVAIL

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR-CORSE

Retrouvez-nous
sur les réseaux

