

# 10-9 - RISQUES D'AGRESSION DES AGENTS EN CONTACT AVEC LE PUBLIC

## DE QUOI PARLE-T-ON ?

Initialement les risques d'agression concernaient plutôt les métiers où l'on manipulait de l'argent. Progressivement, le phénomène s'est étendu et l'ensemble des agents en contact avec le public peut désormais être exposé aux « incivilités » voire à la violence.

L'agression pour dérober de l'argent ou des objets est une cause particulière de violence mais sa prévention n'est ici traitée que partiellement pour préserver l'efficacité des mesures de sécurité bâtimementaires mises en place pour en dissuader.

Enfin, les agressions entre agents, quand elles interviennent, renvoient à l'analyse des relations de travail dans le cadre de la fiche 8 – Risques psychosociaux.

## QUELS ENJEUX ?

Dans l'enquête SUMER 2010, 15% des salariés en contact avec le public déclarent avoir subi des agressions verbales et 1,7 % une agression physique. Pour la fonction publique d'Etat, ces chiffres montent à 23% et 3,6%.

On peut distinguer quatre niveaux d'agression : l'incivilité (manque de respect ou impolitesse), l'agression verbale (directe ou par téléphone), la dégradation de matériel (biens des agents ou de l'administration), l'agression physique. L'agression verbale peut aussi être écrite (lettres d'insultes, menaces...).

Les violences d'origine externe peuvent avoir des répercussions sur la santé physique de la victime mais aussi sur sa santé psychique et ce, quelle que soit la gravité de l'atteinte physique. Elles comportent une dimension subjective puisqu'elles sont interprétées différemment selon le vécu et la personnalité de chacun.

## SITUATIONS D'EXPOSITION

**10-9-1 Réception du public avec manipulation de valeurs**

**10-9-2 Réception du public en accueil primaire (accueil de 1<sup>er</sup> niveau)**

**10-9-3 Réception du public en accueil secondaire (accueil spécialisé)**

**10-9-4 Contact pour collecte d'informations**

**10-9-5 Contact pour vérification ou contrôle**

**10-9-6 Contact pour recouvrement**

**10-9-7 Autre (à préciser)**

## ANALYSE DE LA SITUATION D'EXPOSITION

### Individu(s)

Les agents : état de santé, fatigue, formation, expérience, charge de travail...

Le public : Publics en difficulté, publics spécifiques

Le risque d'agression est d'autant plus important que la personne agressive :

- ▀ se sent en droit d'exiger un service alors qu'elle ne l'a pas (délai d'attente ou retard dans un service public...);
- ▀ qu'elle n'a pas d'autre moyen de se faire entendre (absence de maîtrise de la langue, communication verbale impossible...);
- ▀ refuse d'être contrôlée.

### Tâche(s)

**L'organisation du travail** : travail isolé, déplacements fréquents à l'extérieur pour rencontrer du public, répartition des rôles entre les agents ; part du temps de travail consacré à accueillir du public ; nécessité d'appliquer une réglementation ; manipulation d'argent ; contact avec une société de transport de fonds.

### Matériel

Équipement du poste de travail (guichet anti hold-up...)

Équipement des espaces d'attente

Équipement des locaux (sas d'entrée, vidéoprotection...)

Équipement de protection individuelle (pour les agents des douanes notamment)

Signalétique

### Milieu

Locaux d'accueil du public peu spacieux, bruyants, sales ou surchauffés ;

Temps d'attente importants

Environnements publics présentant des risques particuliers (maritimes, aéroportuaires, routiers, ferroviaires...)

## EXEMPLES DE MESURES DE PRÉVENTION

### ORGANISATIONNELLES

Intégrer les enjeux liés au public reçu et à l'activité d'accueil dans la définition des organisations du travail :

- ▀ Organiser l'information et l'accueil en plusieurs niveaux selon le motif du contact ;
- ▀ Éviter l'attente des usagers (organisation et régulation des flux, prise de rendez-vous, adaptation des effectifs à l'accueil) ;
- ▀ Envisager des rotations de personnels afin de limiter la durée d'exposition ;

- Rendre le vocabulaire compréhensible pour tous ;
- Envisager la présence d'un encadrement de proximité dans les espaces d'accueil permanents ;
- Préciser le rôle et les limites des fonctions de chaque agent ;
- Mettre en place des procédures en cas d'agression ou d'agent en difficulté ;
- Procéder à l'analyse systématique de toutes les agressions (notamment via le dispositif de remontée et de suivi des incidents et quand elles existent la communication les fiches de signalement des agressions au CHSCT) ;
- Favoriser le développement de compétences et savoirs faire professionnels en lien avec le contact du public (éviter l'exposition d'agents ayant peu d'expérience face à ce type de situations) ; Etc...

*Une note ministérielle du 8 novembre 2012 présente le dispositif à mettre en place en cas d'événement grave.*

### TECHNIQUES COLLECTIVES

- Intégrer la prévention du risque dans la conception ou le réaménagement des locaux de travail (signalétique claire, définition et limitation des zones accessibles directement au public, choix de matériaux aux caractéristiques techniques apaisantes...)
- Mettre en cohérence les logiques fonctionnelles et spatiales des espaces d'accueil ;
- Mettre en place une salle d'attente suffisamment spacieuse, bien éclairée, sans nuisance sonore ;
- Prévoir des systèmes d'alerte et de repli ;
- Mettre en place des sas d'entrée si nécessaire.

### HUMAINES

- Organiser des formations du personnel à la gestion des situations difficiles ;
- Présenter aux agents le dispositif de signalement et d'enregistrement des agressions et les inciter à les déclarer.

### POUR ALLER PLUS LOIN...

Violences au travail : des gestes ou des mots qui font très mal,

*dossier Travail et Sécurité de l'INRS TS671 ;*

Quand travailler expose à un risque d'agression : des incivilités aux violences physiques, *notes scientifiques et techniques de l'INRS, octobre 2010, n° 288 ;*

La prévention du risque d'agression des salariés en contact avec le public, recommandations de la CARSAT Languedoc-Roussillon ;

La violence au travail, fiche de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail ;  
Site du centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail ([www.cchsct.ca](http://www.cchsct.ca))