

VIOLENCES AU TRAVAIL

De l'incivilité à l'agression

Les axes de prévention collective complémentaires

- **Développer une culture dénonçant toute forme de violence au travail** ⇒ *Adopter et diffuser une politique de prévention et de réparation des situations de violence au travail au sein de l'entreprise ou avec les prestataires extérieurs (clients, fournisseurs, partenaires...).*
 - ☐ **Mettre en place et suivre des indicateurs en matière de situations de violence**
 - Etablir un suivi annuel des situations de violence remontées soit par les instances représentatives du personnel (DP, CHSCT,...), soit par les salariés eux-mêmes.
 - Définir un « **protocole** » d'alerte des situations de violence : outil de pilotage à destination des managers et de la Direction qui trace les situations graves ou de violence à court et moyen terme, et peut faire l'objet d'analyses chaque année pour définir des actions ou populations de prévention plus ciblées.
 - ☐ **Analyser systématiquement les incidents**
 - Définir les modalités de considération de la situation (canaux de remontées d'information garantissant la confidentialité et la rapidité de traitement de la situation), et les procédures d'enquête (arbres des causes, ...) et de résolution des situations (par exemple : modalités de sanctions et d'accompagnement de la/des victime(s) et du/des agresseur(s) en cas d'acte violent, protocole de gestion de crise, ...).
 - Détecter les environnements de travail à risque pour agir auprès des professionnels les plus exposés
- **Prévenir les causes de la violence** ⇒ *Intervenir sur les facteurs liés au mode de régulation et d'organisation des relations au sein de l'entreprise ou avec les prestataires extérieurs (clients, fournisseurs, partenaires...).*

VIOLENCES EXTERNES

- ☐ **Limiter les sources d'insatisfaction du public :**
 - Optimiser les prestations en cohérence avec les attentes du public
 - Diminuer les temps d'attente
 - Prendre en compte les besoins de confidentialité
 - Eviter les procédures trop rigides
 - Informer le public sur les modalités de fonctionnement du service
- ☐ **Améliorer la disponibilité et l'efficacité du personnel :**
 - Favoriser la rotation du personnel pour limiter les contacts prolongés avec le public
 - Améliorer la qualité d'écoute en évaluant la charge de travail et en limitant la multiplicité des tâches
 - Prévoir des effectifs suffisants en période de forte affluence
 - Travailler sur la qualité de service et la prise en compte des dysfonctionnements
 - Rendre possible à tout moment l'intervention d'un collègue ou de l'encadrement

VIOLENCES INTERNES

- ☐ **Etablir des fonctionnements et des conduites claires concernant les relations au travail et les violences :**
 - Etablir des espaces de travail respectant les besoins professionnels de chaque membre de l'équipe
 - Clarifier les tâches, missions et rôles de chacun
 - Définir et communiquer des règles de conduites claires concernant la tolérance face aux situations de violences
 - Réduire, si possible, éliminer les comportements déviants en les décourageant voire en les sanctionnant
- ☐ **Traiter les violences voire les conflits au plus tôt :**
 - Suivre les indicateurs de fonctionnement de l'équipe (absentéisme, baisse de motivation, départs,...)
 - Veiller à ce que le travail ait du sens (utilité, finalité, moyens attribués) pour l'ensemble des membres de l'équipe
 - Garantir une procédure de traitement équitable des situations individuelles comme collectives (disponibilité du planning, poses de congés, RTT, récupération, ...)

- **Prévenir les risques de passage à l'acte** ⇒ *réduire les risques d'expression de la violence*

- ☐ **Garantir des canaux de communication de qualité :**
 - Définir les rôles de chacun dans la prévention de la violence (Direction, encadrement, DP/CHSCT, salariés,...)
 - Réaliser des entretiens professionnels annuel voire tous les deux ans
 - Favoriser les échanges au travers de rencontres professionnelles (réunion sur les pratiques professionnelles, la répartition des charges de travail, les rôles et missions, les interférences dans le travail, ...)
- ☐ **Améliorer la sécurité :**
 - Eviter le travail isolé
 - Aménager les postes d'accueil (délimitations des zones accessibles au public, permettre une évacuation facilitée)
 - Eviter les situations incitantes (limiter la manipulation d'argent (à défaut, manipuler l'argent à l'abri des regards), ne pas laisser d'objets de valeur visibles, éviter la présence de matériel dangereux au poste).

La prévention individuelle

- Former les salariés et l'encadrement à la gestion des conflits et du stress, à la détection précoce des agresseurs potentiels et aux conduites à tenir.
- Former des référents qui puissent accompagner les salariés victimes de violences dans la gestion de conflits et dans les démarches à effectuer.

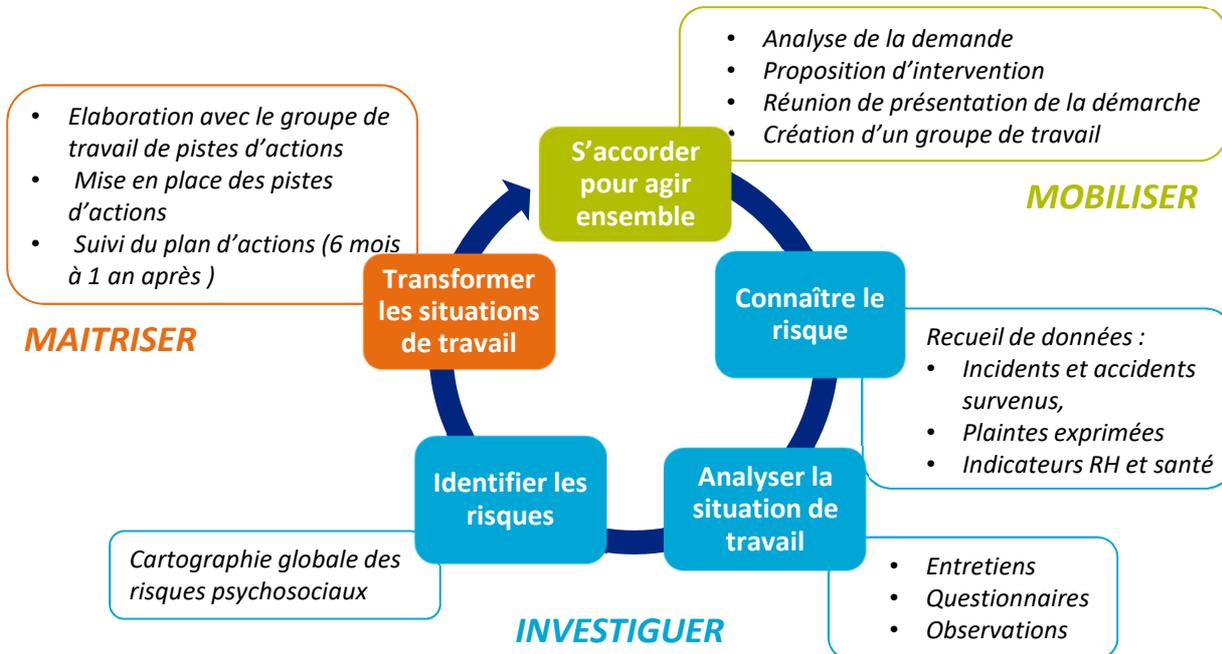
VIOLENCES AU TRAVAIL : de l'incivilité à l'agression

Domaines d'intervention de l'AIPVR

Vous avez un projet à développer ? Une problématique à résoudre ?

Sous la coordination du Médecin du travail, notre équipe pluridisciplinaire, dont notre Psychologue du travail vous propose de vous accompagner dans vos démarches. Ces services sont compris dans votre cotisation à l'AIPVR.

1 Mettre en place une démarche de prévention



2 Intégrer la prévention des violences externes dans le DU

Le Document Unique d'Evaluation des Risques (DUER) est le principal levier de progrès et outil de veille pour l'employeur, sa mise à jour fréquente pérennise la prévention des risques professionnels de l'entreprise.

Votre Service de Santé au Travail vous propose des **méthodes et outils pour intégrer les violences externes dans votre DUER** en précisant les actions déjà en place et/ou à venir pour les maîtriser voire les éviter.

3 Sensibiliser les différents acteurs

Différents types et formats de sensibilisation sont proposés par votre service de santé au travail pour répondre à vos besoins :

- Actions au sein de l'entreprise** sur
 - Une thématique spécifique permettant de répondre à une problématique de terrain liée aux violences externes
 - La promotion de la qualité de vie au travail
- Actions au sein de l'AIPVR favorisant les rencontres inter-entreprises** sur les thématiques risques psychosociaux (Instants Clés Santé Travail, ateliers...).

4 Accompagner un groupe de veille sur les violences externes

Le groupe de veille a pour but de définir des objectifs et de pérenniser la démarche de prévention des violences externes. Votre Service de Santé au Travail vous propose des **méthodes et outils pour détecter et analyser les situations avérées de souffrance au travail au niveau individuel et collectif, et pour élaborer une stratégie de prévention des violences externes au sein de votre entreprise.**

Pour aller plus loin...

www.inrs.fr :

Travail et sécurité, « Violences externes et incivilités au travail », février 2014.

Hygiène et sécurité du travail, « Violence externe : de quoi parle-t-on ? », septembre 2014 n°236.

Dossier WEB : Violences au travail, « L'organisation du travail en question », juillet 2014.