



La sécurité liée à l'accueil du public.

D'après une enquête réalisée par Sumer, 1/4 des salariés en contact avec le public ont déclarés avoir subi des agressions verbales et 2 % une agression physique.

La réglementation énonce l'obligation pour l'employeur d'assurer la sécurité et la santé des travailleurs pour tous les aspects liés au travail, ce qui implique de prévenir les violences qui surviennent dans le cadre du travail.

Cette fiche a pour but de définir les mesures de prévention et les conduites à tenir de façon à ce que les agents exposés au public se trouvent dans un niveau de sécurité maximum.

I. Références :

Articles L4131-1 à L4131-4 et L4132-1 à L4132-5 du code du travail : danger grave et imminent, droit de retrait.
Articles L4612-1 à L4612-7 du code du travail : missions du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail.

II. Définition du risque :

La violence au travail est une situation où l'agent est maltraité, menacé ou agressé dans des circonstances liées à son travail qui met explicitement ou implicitement à l'épreuve sa sécurité. On distingue 3 types de violence :

- **les violences physiques**, les menaces ou insultes qui concernent un très large éventail de professions en butte à l'agressivité de leur clientèle ou de leur public, dans les activités de service notamment,
- **les violences dites de prédation** (cambriolages, vols, rackets, homicides) qui touchent un nombre de professions bien définies, dans le secteur bancaire ou les commerces notamment,
- **les actes de destruction ou de dégradation**, dirigés non sur des personnes mais sur des biens matériels. Les salariés confrontés à ces actes de vandalisme peuvent alors se sentir attaqués dans leur travail et leur identité professionnelle.

Evaluation des risques :

Le plus fréquemment, le risque provient d'une personne qui se sent en droit d'exiger un service et qu'elle ne l'a pas (délai d'attente, retard,...).

Il arrive parfois que la personne n'a pas d'autre moyen de se faire entendre (non maîtrise du langage, communication verbale impossible, maladie mentale).

III. Conséquences :

Les conséquences suite à une agression peuvent se manifester de deux façons distinctes :

Les agressions physiques :

- o corporelles,
- o armes,
- o projection d'objet.

Les traumatismes psychologiques :

- o choc émotionnel,
- o angoisse,
- o trouble du sommeil,
- o stress post traumatique.



IV. Mise en place d'une prévention sérieuse :

L'ampleur actuelle du phénomène est préoccupante :

- pour les salariés qui ont le sentiment de travailler en insécurité,
- pour les employeurs qui peuvent voir leur **responsabilité civile et pénale** mise en cause en raison d'un évènement survenu sur les lieux de travail.

1. Environnement structurel :

Il faut fournir aux clients ou usagers un accueil adéquat, favoriser les petits bureaux plutôt que les grandes salles, ce qui a pour effet une meilleure qualité d'écoute et de prise en charge. Il faut le plus possible limiter le temps d'attente des usagers.

2. Organisation du travail :

- éviter les surcharges de travail pour les agents,
- planifier les horaires d'accueil du public et les afficher pour le public,
- définir au sol une limite de courtoisie afin de garantir la discrétion de l'échange entre l'agent et la personne venue s'informer,
- clarifier les procédures avec lesquelles les usagers ne sont pas familiers,
- prévoir des effectifs suffisants pendant les périodes de forte affluence,
- retirer régulièrement l'argent liquide,
- éviter le travail isolé,
- former le personnel à gérer les situations difficiles.

