

# GÉRER LES VIOLENCES EXTERNES

Les risques psychosociaux (RPS) sont souvent résumés par simplicité sous le terme de "stress", qui n'est en fait qu'une manifestation de ce risque en entreprise. En réalité, les RPS recouvrent trois notions. Le stress, dans certaines situations spécifiques, peut conduire à des situations de burn out. Les violences internes regroupent les violences entre collaborateurs d'une même entreprise (violences verbales, insultes, harcèlement, etc.). Enfin, les violences externes sont exercées par des personnes extérieures à l'entreprise.



## DE QUOI PARLE-T-ON ?

Selon l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, les violences externes sont des "insultes ou des menaces ou des agressions physiques ou psychologiques exercées contre une personne sur son lieu de travail par des personnes extérieures à l'entreprise, y compris les clients et qui mettent en péril sa santé, sa sécurité ou son bien-être".

La violence se manifeste selon divers degrés de gravité :

- les incivilités : absence de respect d'autrui qui se manifeste dans l'intonation, le comportement
- les agressions verbales : menaces, insultes
- les actes violents : destruction ou dégradation de matériel
- les agressions physiques : bousculades, coups, blessures

La violence dite "de prédation" (braquages, cambriolages, rackets, etc.) est un type de violence souvent traité à part et faisant l'objet de plans d'actions spécifiques, notamment dans les grandes structures.

## QUI EST CONCERNÉ ?

Le risque d'être victime de violences externes est plus élevé pour les salariés travaillant en contact avec le public, les professionnels de santé, les salariés chargés de manipuler de l'argent ou des objets de valeur.

SITUATIONS À RISQUE	PROFESSIONS CONCERNÉES
Manipulation d'argent ou de valeurs	Caissiers, convoyeurs de fonds, employés de banque ou des postes, commissionnaires, personnel de sécurité, vendeurs, etc.
Services de soins, de conseil ou de formation	Infirmiers, ambulanciers, urgentistes, travailleurs sociaux, enseignants, etc.
Contact avec le public ou des clients	Salariés travaillant au guichet / à l'accueil, standardistes, réceptionnistes, fonctions commerciales, etc.
Contrôle et application de la loi	Agents de police, huissiers, contrôleurs des transports en commun, gardiens de parc, etc.
Travail au contact de personnes potentiellement violentes	Gardiens de prison, personnel travaillant dans des débits de boisson, personnel d'établissements psychiatriques, etc.
Travail isolé	Vendeurs (journaux en kiosque, commerce), démarcheurs à domicile, chauffeurs de taxi, conducteurs dans les transports publics, réparateurs à domicile, agents de maintenance, livreurs, gestionnaires de station-service, receveurs d'autoroute, gardiens de nuit, vigiles, etc.

Extrait de l'INRS "Facteurs de risque de violence externe", www.inrs.fr, 2011.

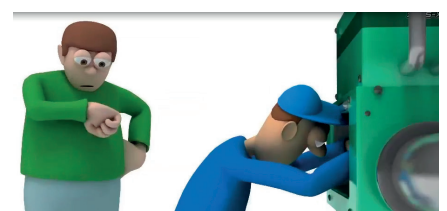


Infirmier

© Napofilm.net about Stress



SAV



Réparateur à domicile

# COMMENT PRÉVENIR LES VIOLENCES EXTERNES ?

Un certain nombre de mesures de prévention peuvent être prises pour limiter la survenue de violences externes.

Ces mesures de prévention peuvent être axées sur :

## L'environnement au travail

- Prendre en compte les mesures de sécurité physique (verrouillage des entrées, écrans de contrôle, installation de systèmes de surveillance vidéo, systèmes d'alarme, portes codées, etc.).
- Fournir aux clients et aux usagers un accueil adéquat (cadre agréable, renseignements les plus précis possibles quant aux délais de réponse, etc.).
- Installer des panneaux lumineux d'affichage indiquant les temps d'attente, en limitant les nuisances sonores.

## L'organisation au travail

- Retirer régulièrement l'argent liquide et les objets de valeur.
- Organiser des files d'attente, en adaptant les heures d'ouverture aux besoins de la clientèle ou des usagers.
- Demander aux visiteurs de décliner leur identité.
- Prévoir des effectifs de salariés suffisants, en évitant le travail isolé.
- Éviter les promesses commerciales excessives qui peuvent mettre les travailleurs en porte-à-faux vis-à-vis des clients, en laissant des marges de manœuvre pour négocier avec le client.
- Prendre en compte les motifs d'insatisfaction de la clientèle ou des usagers.

## La formation, l'information du personnel

- Former les salariés à gérer les situations de conflit et à identifier les signes annonciateurs d'une agression.
- Suivre les procédures mises en place pour assurer la sécurité des employés.
- Inciter les salariés à déclarer les incidents (incivilités, insultes, crachats, etc.).
- Prévoir les dispositifs d'aide aux victimes (soutien psychologique, médical, dépôt de plainte systématique, etc.).

## RECOMMANDATIONS EN CAS DE TENSION AVEC UN CLIENT/USAGER

Si certains comportements permettent d'atténuer une situation conflictuelle, d'autres peuvent au contraire avoir tendance à les accentuer. Voici quelques exemples d'attitudes qu'il convient d'adopter ainsi que certaines à éviter :

### À adopter

- Rester 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, répéter les explications si nécessaire
- Inviter la personne dont le comportement est agressif à poser des questions
- Utiliser la reformulation pour montrer que l'on comprend (ou pas)
- Faire connaître ses limites d'intervention
- Faire appel à quelqu'un de plus expérimenté (si l'on ne se sent pas capable de gérer la situation)
- Garder ses distances
- Ne pas hésiter à quitter les lieux et à demander de l'aide

### À éviter

- Répondre aux provocations
- Sous-estimer un interlocuteur
- Mentir
- Donner des ordres, des conseils
- Avoir toute attitude pouvant paraître comme agressive (bras croisés, mains sur les hanches, doigt pointé, bras levé)
- Laisser à disposition et à la vue du client mécontent des objets car tout objet peut devenir une arme

### La règle des 4 C

- Rester **Calme** en apparence : garder une position neutre et un ton constant.
- Rester **Courtois** et ne pas interrompre le client.
- Être **Constant** et garder une ligne directrice tout au long de la discussion.
- Être **Consistant** et affirmer sa position en n'hésitant pas à réfuter poliment les propos souvent inexacts de l'interlocuteur.

### À LIRE

Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, *La violence au travail*, Fiche FACTS n°24, Belgium, 2002

INRS, *Facteurs de risque de violence externe au travail*, www.inrs.fr, 2011

CHOUANIERE D., *Stress et risques psychosociaux : concepts et prévention*. Dossier médico-technique TC 108, n°106, 06/2006, p.169-186