

Agressions et violences externes



Facteurs favorisants

Liés à la nature de l'activité professionnelle exercée

- Manipulation d'argent ou de valeurs ;
- Services de soins, de conseils ou de formation (professions de santé, travailleurs sociaux, enseignants) ;
- Contact avec le public ou des clients ;
- Professions en rapport avec le contrôle et l'application de la loi ;
- Travail au contact de personnes potentiellement violentes ;
- Travail isolé en contact avec le public (receveurs d'autoroute, gardiens de nuits, vigiles ...).



Liés à la gestion de la relation de service et à l'organisation du travail

- Prestations de l'entreprise non conformes aux attentes de la clientèle ;
- Temps d'attente importants (ou non affichés) ;
- Procédures administratives rigides ne permettant pas de prendre en compte les demandes spécifiques des publics/usagers ;
- Manque d'informations ou de formation des salariés pour répondre à la clientèle ou au public ;
- Manque de temps pour assurer les fonctions d'accueil et d'orientation du public ;
- Rôles mal répartis dans les équipes de travail ;
- Salariés isolés / travail en horaires atypiques ou décalés.



Les moyens de prévention

- Recueil dans un registre spécifique de ces violences ;
- Analyse des situations d'exposition et identification des facteurs de risques ;
- **Intervenir en amont** sur les causes des incivilités et des actes violents ;
 - **Fonctionnement de l'entreprise** : accueil adéquat des clients, horaires d'ouvertures adaptés, limiter les temps d'attente des usagers, prendre en compte les motifs d'insatisfaction de la clientèle, les informer de la nature et des limites des prestations proposées ;
 - **Organisation du travail** : effectifs suffisant pendant les périodes de forte influence, répartir les tâches dans les équipes de travail, retirer régulièrement l'argent liquide, éviter le travail isolé ;
 - **Environnement et milieu du travail** : programme de lutte contre la violence dans l'environnement immédiat de l'entreprise, travail avec les associations locales.
- **Limiter les risques** de passage à l'acte :
 - **Aménager les espaces d'accueil** : postes d'accueil au public visibles depuis les autres postes de travail, organiser les files d'attente, signalisation claire, préserver des zones de confidentialité ;
 - **Sécurisation des locaux** : sas d'entrée, écrans protecteurs, dispositifs d'alarme et d'alerte, vitrage renforcé ;
 - **Dissuasion des actes de violence** : équiper les locaux de vidéo en mettant une affiche indiquant la présence de caméras ;
 - **Formation** des salariés en contact avec le public.



Que faire en cas d'agression ?

Immédiatement :

- Prévenir les secours ;
- Prévenir la direction ;
- Ne pas laisser la victime ou le(s) témoin(s) seul(s) durant les heures qui suivent ;
- Apporter rapidement une aide médicale et psychologique ;

Dans les heures et jours suivants :

- Déclarer l'agression en accident du travail ;
- Déposer plainte (victime et entreprise) ;
- Informer le CHSCT et les autres instances représentatives du personnel :
 - Analyse de l'agression en interne ;
 - Réévaluation des risques et si besoin nouvelles mesures de prévention.



CCFP
N° 14453-01
DAT-PRE

DECLARATION
D'ACCIDENT DU TRAVAIL D'ACCIDENT DE TRAJET

Prévisions : 2021-2023. Le 2021-2023 est réservé à l'usage des salariés. Les autres prévisions sont réservées aux entreprises. Les prévisions sont réservées aux entreprises. Les prévisions sont réservées aux entreprises. Les prévisions sont réservées aux entreprises.

L'EMPLOYEUR (établissement d'attache permanent de la victime) (se reporter à la notice)

Nom et prénom du salarié victime de l'accident

Adresse

Cité

N° de Téléphone

N° SIRET de l'établissement d'attache

N° de l'Institution de Sécurité Sociale

Nom du service de santé au travail

Adresse

LA VICTIME (se reporter à la notice)

N° d'immatriculation

Nom et prénom

Année de naissance

Sexe M F

Date de naissance

Adresse

Nationalité Française EEE, Suisse