

AGRESSIONS EN MILIEU PROFESSIONNEL

Les circonstances de l'accident :



Cas n° 1 : dans le cadre de l'exécution de son astreinte journalière, l'agent s'est rendu vers 22 h 00 à la piscine pour procéder à la fermeture de l'établissement de bain, il s'est fait agresser par deux individus lui portant des coups au visage.

L'agent souffre de contusions multiples, ses lunettes de vue ont été détruites : **cet accident a entraîné un arrêt de travail de 17 jours.**

Cas n° 2 : l'agent a été victime de menaces et a été agressé par un utilisateur non autorisé de la déchetterie.

La victime ressent des douleurs à la gorge et est pris de crises d'angoisse : **cet accident a entraîné un arrêt de travail de 5 jours.**

1. L'analyse

Dans ces deux cas, l'agent est agressé par des tiers pendant l'exécution de son travail. Ces accidents englobent les insultes, menaces, agressions physiques ou psychologiques exercées, contre un agent sur son lieu de travail par des personnes extérieures, et qui mettent en péril sa santé, sa sécurité ou son bien-être.

Des actions de prévention peuvent permettre de faire face à de telles situations.

Types et degrés d'agression :

La violence se manifeste soit par :

- un comportement incorrect, par des incivilités qui relèvent de l'irrespect d'autrui ;
- des agressions verbales, insultes, menaces ;
- des violences physiques, frappes, bousculades ;
- des actes de vandalisme.

Le risque de violence en milieu de travail est plus important pour certaines activités. Par exemple :

- le travail :
 - en contact direct avec le public (ex. : état civil) ;
 - avec des personnes en difficulté (ex. : services sociaux) ;
 - seul ou en petit nombre (ex. : concierge) ;
 - dans une organisation mal gérée (ex. : grève, effectif réduit) ;
- la manipulation d'argent, d'objets de valeur ou de médicaments (ex. : caissière) ;
- les lieux de travail mobiles (ex. : chauffeur de bus) ;
- les services de soins (ex. : infirmière) ;
- l'exercice d'une fonction d'inspection, de contrôle ou d'autorité (ex. : policier municipal).

2. Les mesures de prévention

La mise en œuvre de moyens de prévention nécessite, qu'au préalable, les risques encourus par les agents aient été évalués. Pour identifier les principaux facteurs de risques, il faut prendre en compte l'organisation générale du travail, en étudiant notamment les postes concernés, la disposition des locaux, les horaires et les procédures de travail.

Les mesures préventives doivent être établies sur trois niveaux :

1. L'environnement du poste de travail :

- mettre en œuvre des mesures de sécurité physique : sas de filtrage, système de surveillance vidéo, bureau d'accueil, limitation ou élimination des objets pouvant servir de projectiles ;

- placer le mobilier de manière à ce que l'agent soit plus près de la sortie que l'utilisateur et qu'il ne puisse pas être coincé ;
- fournir à l'utilisateur un accueil adéquat dans un cadre agréable et des renseignements précis quant au délai d'attente ;
- aménager les postes de travail (ex. : accueil) de manière à ne pas déséquilibrer la relation usager – agent (ex. : l'utilisateur et l'agent doivent être à la même hauteur et non pas un assis et l'autre debout) ;
- avoir un éclairage extérieur suffisant autour de l'immeuble et près des entrées ;
- placer stratégiquement des clôtures pour contrôler l'accès aux lieux de travail.

2. L'organisation du travail :

- analyser les facteurs organisationnels pouvant générer des tensions avec le public (cf. [guide violences externes - CDG 68](#)) ;
- adapter les horaires d'ouverture aux besoins des usagers ;
- prévoir des effectifs suffisants ;
- éviter le travail isolé, si ces situations sont inévitables, prévoir d'équiper l'agent d'un Dispositif d'Alerte pour Travailleur Isolé ;
- établir des consignes pour la conduite à tenir en cas d'incident.

En cas de manipulation d'argent :

- *garder le moins d'argent possible dans les caisses ;*
- *inciter à l'utilisation de systèmes de paiement autres (chèque, carte bancaire) pour réduire la quantité d'argent liquide ;*
- *faire les relevés de caisse à des heures différentes ;*
- *installer et utiliser un coffre-fort de dépôt provisoire.*

3. La conduite à tenir en cas d'agression :

- Informer et former les agents sur la conduite à tenir lors de situations conflictuelles :

Pendant l'évènement :

- garder son sang froid, utiliser un ton de voix calme et posé ;
- s'adresser poliment à l'utilisateur ;
- écouter l'utilisateur et l'inviter à poser des questions ;
- utiliser des termes simples et répéter les explications si nécessaire ;
- rester intègre et ne jamais mentir ;
- faire connaître ses limites d'intervention et faire appel à quelqu'un de plus expérimenté si l'on ne se sent pas capable de gérer la situation ;
- éviter toute attitude agressive (bras croisés, mains sur les hanches, doigt pointé, bras levé) ;
- ne pas donner d'ordres, ni tenter de raisonner l'agresseur ;
- ne pas résister si l'agresseur persiste, obéir à ses injonctions et lui donner ce qu'il réclame (ex. : argent) ;
- garder ses distances et ne jamais porter la main sur quelqu'un qui est en colère ;
- donner l'alerte après, sinon elle pourrait être perçue comme une provocation et induire une réaction violente chez l'agresseur.

Après l'évènement :

- fournir aux agents un espace d'échanges, encadré si besoin ;
- permettre à l'agent d'échanger avec son manager sur l'évènement ;
- ne pas laisser l'agent qui a été victime ou témoin d'une agression seul, durant les heures suivant l'incident ;
- si besoin, consulter un médecin traitant, le médecin du travail ou un psychologue ;
- déclarer cette agression comme accident de service (même bénin) afin de se prémunir des éventuelles complications d'une évolution défavorable (ex. : décompensation psychique grave) ;
- déposer une plainte pour agression.

La présente fiche est spécifique à deux accidents.

Le service Prévention des risques professionnels du Centre de Gestion du Haut-Rhin se tient à votre disposition pour tout renseignement complémentaire au 03 89 20 36 00.