



**EMPLOYÉS EN
CONTACT AVEC
LE PUBLIC**

**COMMENT FAIRE FACE AUX
VIOLENCES EXTERNES ?**



Cabinet de conseil en sûreté des biens et des personnes, Carinel accompagne les entreprises dans la définition de leur stratégie, la rédaction de leur politique, l'analyse des risques, la mise en œuvre de leurs projets, la formation du personnel et l'amélioration continue de leur programme de sûreté.

SOMMAIRE

A propos de Carinel	2
Introduction	4
Impact des violences	5
Gérer les violences	6
Diminuer les risques	7
Limiter l'impact	8
Accompagner les victimes	9
Les services CARINEL	10

INTRODUCTION

Transports en commun, bailleurs sociaux, administrations publiques, banques, assurance, services postaux et télécom... quels que soient les secteurs, les personnes en contacts avec le public sont particulièrement exposées aux risques d'agressions verbales et physiques.

Il existe peu de données statistiques sur l'évolution des violences externes en France. Cependant, selon l'Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles, l'ampleur du phénomène est préoccupante.

Les conséquences sont délétères pour les employés comme pour leurs organisations. Il est de l'intérêt et de la responsabilité de leurs directions de mettre en œuvre les actions nécessaires pour protéger leurs employés.

Carinel identifie dans ce livret les actions clés nécessaires à une bonne gestion des violences externes.

75%

des employés en contact avec du public sont concernés par le risque d'agression.

Enquêtes SUMER 2010 & SIP 2010

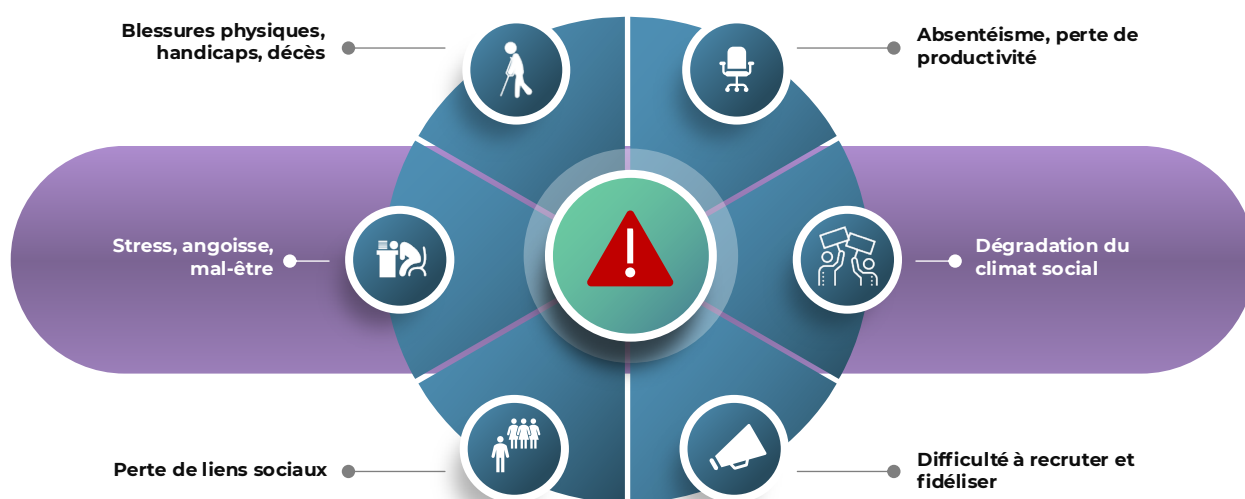
VIOLENCES EXTERNES

Des manifestations multiples

Les comportements irrespectueux répétés, les insultes, les menaces, les agressions physiques, quelles que soient leur nature, les violences ont des conséquences concrètes qui peuvent profondément affecter les victimes et déstabiliser les organisations.

Une responsabilité de l'employeur

Selon l'article L. 4121-1 du Code du travail, l'employeur est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses salariés. L'INRS rappelle par ailleurs : « une politique de prévention et gestion des violences externes doit également anticiper les mesures permettant d'en réduire l'impact quand malgré tout elles surviennent ».



LES AXES DE PRÉVENTION

Prévention primaire

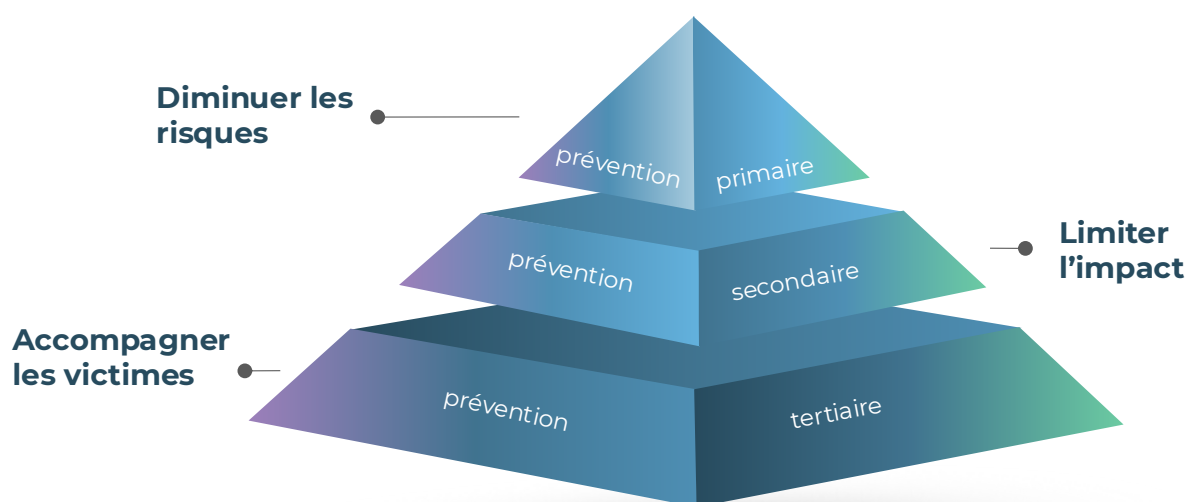
Le premier objectif de la gestion des violences consiste à identifier les risques et leurs causes potentielles afin de déterminer les leviers d'actions pouvant être mis en œuvre pour diminuer la probabilité de leur survenue. Les projets qui sont engagés peuvent autant porter sur la sécurité que sur la qualité des services qui sont proposés par l'organisation.

Prévention secondaire

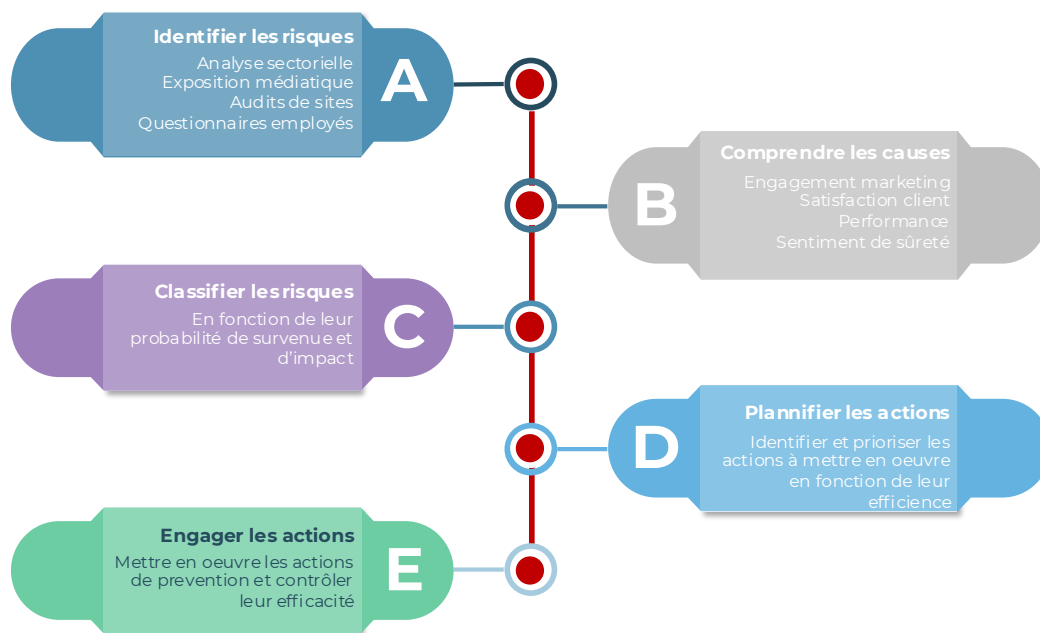
Elle consiste à mettre en œuvre les actions de prévention permettant de limiter l'impact des violences lorsqu'elles surviennent au travers de mesures techniques, et organisationnelles, ainsi que par des actions d'information et de formation. Ces actions sont directement liées à la mise en sûreté des personnes.

Prévention tertiaire

Lorsque des personnes sont victimes de violences, l'employeur doit assurer leur soutien juridique, pour qu'elles puissent porter plainte contre leur agresseur et psychologique, afin qu'elles soient en mesure de retrouver un cadre de travail serein. L'accompagnement doit aussi prendre une forme organisationnelle ou matérielle si les conséquences de l'agression le nécessitent.



DIMINUER LES RISQUES



Comprendre l'organisation et son environnement

Les risques des violences peuvent être accentués en fonction de l'environnement dans lequel travaillent les employés : magasin, service client, transport... chaque secteur comporte des risques spécifiques liés à son activité.

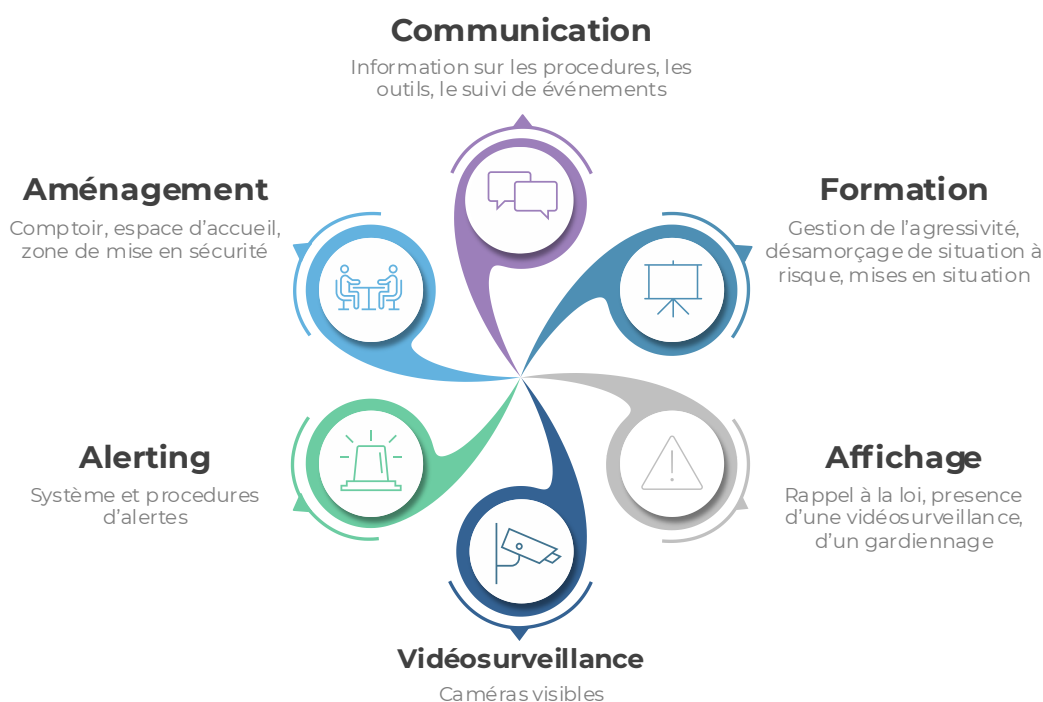
La violence est également bien souvent une escalade démarrante sur un mécontentement lié à un défaut de qualité de service perçu par les clients ou usagers. L'analyse de la performance des services est une composante essentielle de la recherche des causes. Aller sur les lieux de travail, recueillir le sentiment des employés, l'audit terrain reste l'action la plus essentielle pour analyser pour identifier les risques d'agressions et leurs causes.

Des actions concrètes et mesurables

La prévention des violences ne repose pas uniquement sur des mesures de sécurisation des environnements. Il s'agit avant tout d'un travail sur la performance et la capacité des employés à répondre à un client non satisfait. La prévention des violences doit prendre la forme d'un programme transverse à l'organisation dont l'objectif est d'éviter que les événements n'adviennent.

Les différents projets sont priorisés en fonction du rapport entre facilité de mise en œuvre et efficacité mesurable espérée.

LIMITER LES IMPACTS



Informer et former les employés

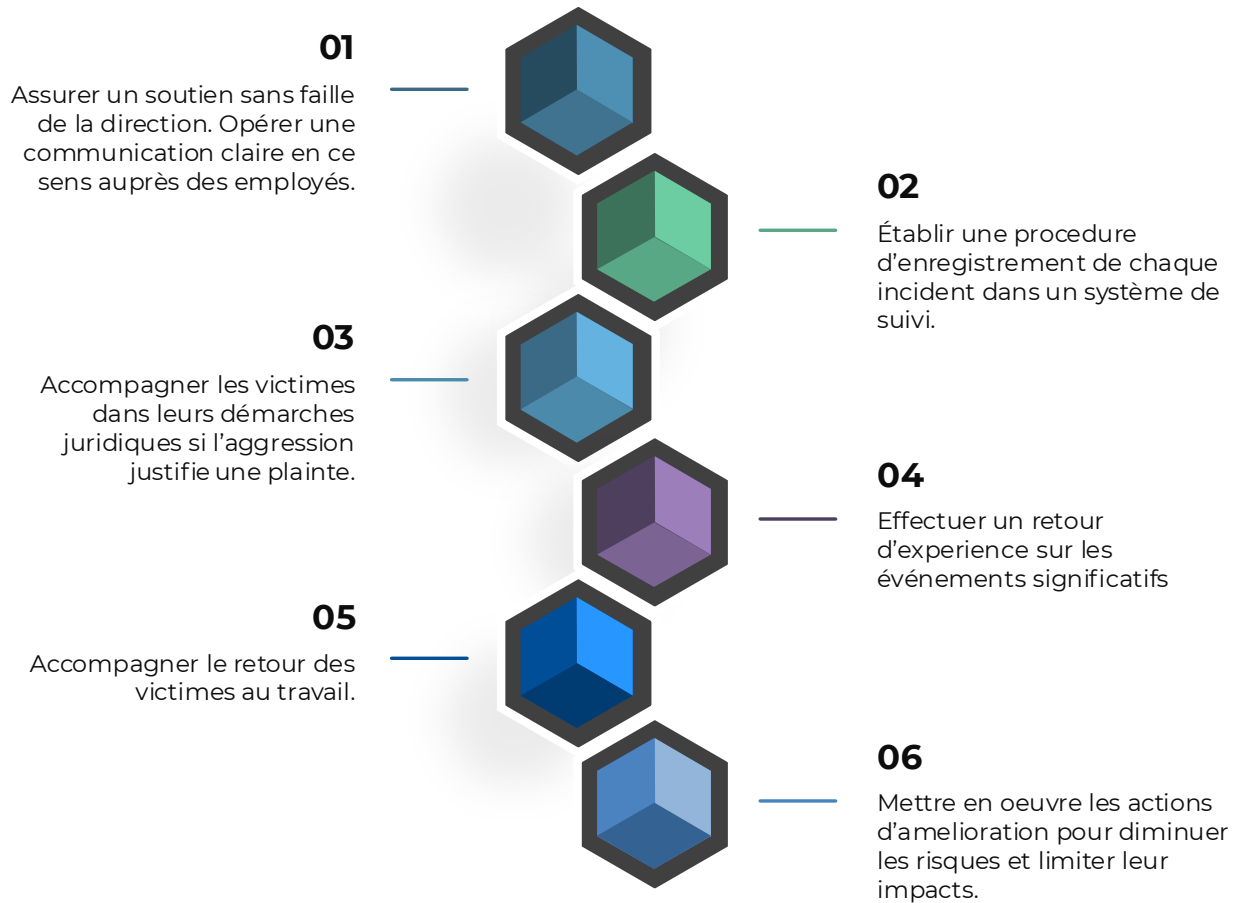
La limitation des impacts passe largement par des actions d'apprentissage, à la gestion de l'agressivité et à la mise en sécurité en cas d'escalade.

Identifier une situation et un comportement à risque, comprendre les mécanismes, savoir désamorcer une situation tendue, s'appuyer sur ses collègues ou sur des agents de sûreté sont autant de clefs indispensables à mettre à disposition des employés pour leur permettre de faire face à de potentielles agressions.

Sécuriser l'environnement

Il existe un large panel de solutions techniques très concrètes pour limiter l'impact d'une agression : assurer une distance de sécurité entre l'employé et le client, afficher la réglementation et la présence d'une vidéosurveillance dans l'établissement, mettre en place une solution d'alerte, faire en sorte que les employés puissent se réfugier dans un lieu sécurisé si la situation dégénère... l'efficacité de ces moyens est connue. Leur mise en œuvre doit être adaptée à chaque environnement de travail pour être pleinement efficace.

ACOMPAGNER LES VICTIMES



LES SERVICES CARINEL

Concevoir la sûreté

1

Audit de site

Parce que l'analyse des risques demande un engagement sur le terrain, nous réalisons des visites de sites organisées ou incognito afin d'analyser les facteurs de risques environnementaux et internes.

2

Évaluation des risques

Pour identifier les leviers d'actions, nous réalisons une analyse 360° des risques en fonction du secteur d'activité et des spécificités propres à l'organisation.

3

Politique et schéma directeur de sûreté

Sur la base de l'analyse de risques, nous réalisons des préconisations d'action prioritaires à court et moyen terme pour limiter les risques et leurs impacts.

LES SERVICES CARINEL

Mettre en œuvre

4

Accompagnement à la mise en œuvre

Nous accompagnons les organisations dans la conception de leurs appels d'offres auprès de prestataire et dans le suivi de réalisation de chantiers de sécurisation liés à la mise en œuvre de procédures, de solutions organisationnelles, de solutions techniques, d'action de communication et de formation.

5

Formation

Nous réalisons des formations en e-learning ou sur site, à la fois théoriques et pratiques, pouvant être accompagnées d'exercices de simulation, afin de détecter les signaux de violences, de désamorcer les situations conflictuelles, de se mettre en sécurité en cas d'agression, et de suivre les procédures spécifiques aux contextes de nos clients.

« Anticipez les risques en vous appuyant sur un expert de la sûreté. »



contact@carinel.com

01 78 64 89 34

www.carinel.com