



# 9<sup>ième</sup> rencontre des acteurs de la Prévention Violences Externes

14/11/2017

13/10/2017

Source : INRS ED6201

## Violences externes: de quoi parle t-on ?

Définition : L'agence européenne pour la santé et la sécurité au travail

Insultes, menaces ou agressions physiques ou psychologiques exercées contre une personne sur son lieu de travail par de personnes extérieures à l'entreprise qui mettent en péril sa santé sa sécurité ou son bien être.

### Violences externes



**Violence criminelle** : *violence de prédation (cambriolages, attaques à main armée...) → direct, délibéré et prémédité*

**Violence du public envers les agents** : *Incivilités, vandalismes, agressions verbales, agressions physiques.*

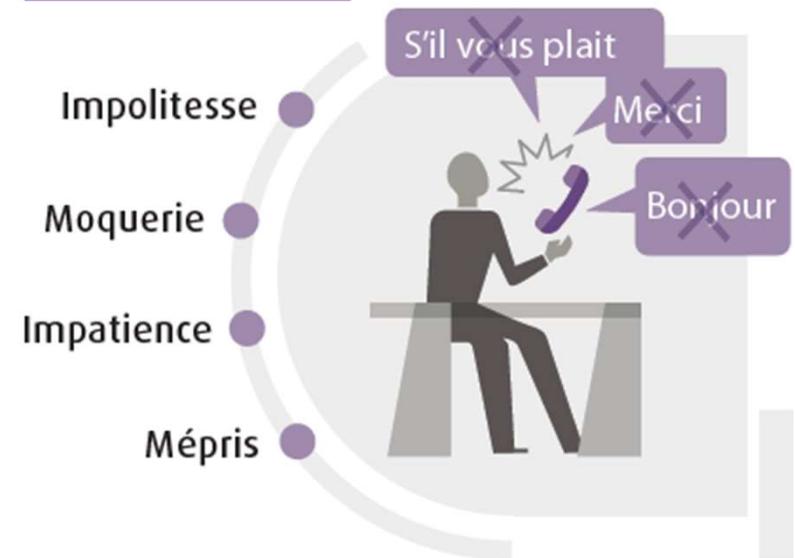
## Violences externes: de quoi parle t-on ?

- LES INCIVILITES

Les incivilités regroupent les actes et comportements manquant aux convenances sociales et aux règles de vie en communautés (moqueries, crachat, mépris...)

Les incivilités, peuvent entraîner une détérioration de l' image de soi et des relations usager-agent.

### INCIVILITÉS



#### Point de vigilance

Les employeurs « qui laissent les incivilités s'installer (...) favorisent l'émergence d'actes plus graves de violence et harcèlement »

Extrait de *l'accord national interprofessionnel sur le harcèlement et la violence au travail du 26 mars 2010*

## Violences externes: de quoi parle t-on ?

- LE VANDALISME

### VANDALISME



Le vandalisme est l'ensemble des actes constituant une atteinte volontaire et gratuite aux biens privés ou publics.

Ces faits sont sanctionnés par la loi en fonction de leurs circonstances, de la nature du bien attaqué et de l'importance des dégâts causés

## Violences externes: de quoi parle t-on ?

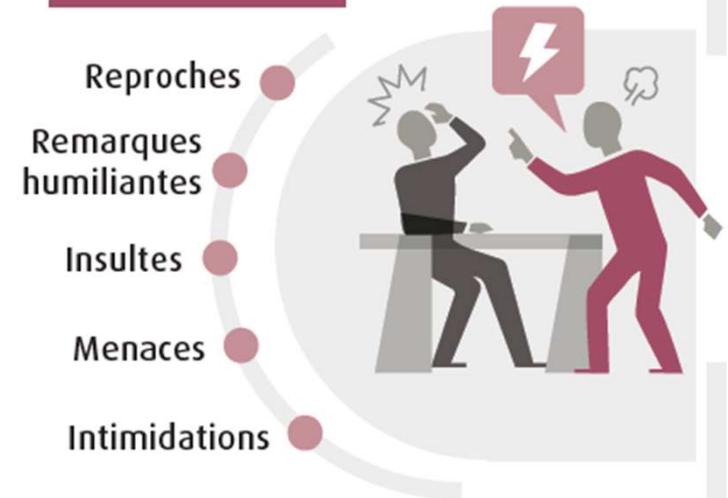
- LES AGRESSIONS VERBALES

L'agression verbale peut avoir différentes formes :

- Reproches
- Remarques humiliantes
- Insultes
- Menaces
- Intimidations

Elle peut être l'étape précédant l'agression physique

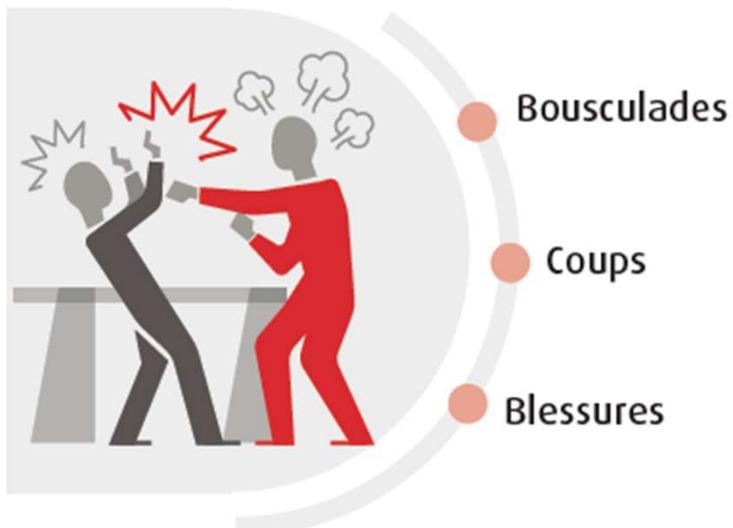
### AGRESSIONS VERBALES



## Violences externes: de quoi parle t-on ?

- LES AGRESSIONS PHYSIQUES

### AGRESSIONS PHYSIQUES



La forme la plus visible de la violence, l'agression physique porte atteinte à l'intégrité corporelle de l'agent.

Elle peut entraîner des séquelles plus ou moins graves, voire la mort.

# Violence externes les facteurs de risques

| Types de facteur   | Explications  |
|--|---|
| <b>Socio-environnementaux et culturels</b>                 | Evolution de la société : transgression des normes de civilité,<br>Précarités économiques et sociales (isolement, insécurité urbaine...)<br>Dégradation du lien social<br>Évolution des codes du « savoir vivre ensemble »<br>Usagers de plus en plus exigeant vis-à-vis du « service public » en général   |
| <b>La nature d'activité professionnelle</b>                | Certains métiers exposent davantage les agents aux risques de violences externes de par leurs missions et/ou la proximité avec des environnements propices (policiers, ASVP, poste d'encaissement de paiement, régies)  |
| <b>La relation de service et l'organisation du travail</b> | L'organisation du travail peut avoir une influence sur les probabilités de survenue de violences externes :<br>Aménagement de l'espace,<br>Moyen d'information inadapté ( affichage, signalétique...)<br>Fonctionnement dégradé (effectifs réduits)<br>Polyvalence des tâches des postes en contact avec le public(accueil physique, et téléphonique) |

# Violences externes: les conséquences

## Sur l'employé

### Santé physique

- Lésions légères (contusions, griffures)
- Plaies, fractures
- Pronostic vital engagé
- Décès

### Santé psychologique

- Stress aigu et chronique
- Stress post traumatique
- Troubles psychologiques ( reviviscence traumatique)
- Troubles du sommeil
- Troubles comportementaux (attitudes compulsives,

## Sur l'employeur

### Coûts directs

- Liés aux arrêts de travail, remplacement du personnel, dégâts, procédures judiciaires....

### Coûts indirects

- Liés à la qualité de vie au travail, climat, ambiance, démotivation... → performance

## Rappel



L'employeur est garant de la santé (physique et psychologique) et de la sécurité de ses employés → articles L.4121-1 à 5 y compris face au risque de violence externe.  
La faute inexcusable de l'employeur peut être engagée.



## Violences externes: Quelques Chiffres

**51%** des salariés du **secteur public** se disent **victimes d'incivilités**.



*Enquête Incivilités 2015*

**80%** des agents de la Fonction Publique travaillent en **contact avec le public**

**18 %** des salariés ont connu une **agression verbale** de la part du public

**72 %** des agents de la Fonction Publique déclarent « **Devoir calmer des gens** »



*Enquête conditions de travail 2013*

**24% des fonctionnaires** déclarent avoir subi au **moins 1 comportement hostile**.

Les activités plus exposées aux comportements hostiles sont **l'assainissement la gestion des déchets-dépollution, la production et distribution d'eau** : 26%



*Enquête 2010*