

LA PRÉVENTION DES VIOLENCES EXTERNES

DANS LA BRANCHE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS



INTRODUCTION



Les violences dites « externes » concernent les métiers dans lesquels les salariés sont en contact avec le public. Elles correspondent aux violences exercées contre un salarié sur son lieu de travail – ou dans tout autre lieu où il est amené à se rendre dans le cadre de son activité professionnelle – par une ou plusieurs personnes extérieures à l'entreprise (clients, usagers, etc.) et qui mettent en péril sa santé ou sa sécurité.

Ces violences peuvent relever de comportements incivils ou agressifs, mais également être de nature criminelle :



- **Les incivilités** regroupent les actes et comportements manquant aux convenances sociales et aux règles de vie en communauté telles que le respect d'autrui, la politesse ou la courtoisie. Elles ne doivent pas être minimisées dans la mesure où, comme le souligne l'Accord National Interprofessionnel (ANI) du 26 mars 2010 relatif au harcèlement et à la violence au travail, « les entreprises qui laissent les incivilités s'installer (...) favorisent l'émergence d'actes plus graves de violence ou de harcèlement ».



- **Les agressions verbales** peuvent prendre différentes formes (reproches, remarques méprisantes, désobligeantes ou humiliantes, insultes, menaces, intimidations, etc.) et précéder des **agressions physiques** (bousculades, coups, etc.), qui constituent la forme la plus visible de la violence et portent directement atteinte à l'intégrité du salarié.



- **La violence criminelle** en milieu professionnel est principalement une violence de prédation (cambriolages, attaques à main armée, etc.). Elle est ici utilisée comme un moyen direct, délibéré et prémédité pour se faire remettre des biens de valeur convoités.

INTRODUCTION

Au sein de la branche des Télécommunications, certains salariés sont, de par la nature de leur activité, plus particulièrement exposés au risque de violences externes. Parmi eux figurent notamment les conseillers clientèle – à distance ou en point de distribution – ainsi que les techniciens d'intervention, dont les missions impliquent des interactions directes avec le public, dans des contextes parfois sensibles.

Les violences externes peuvent avoir de graves répercussions sur la santé physique et psychique des salariés. Les incivilités et agressions verbales peuvent ainsi notamment générer un état de stress chronique, tandis que les agressions physiques et la violence criminelle sont susceptibles d'entraîner des lésions corporelles ou des blessures nécessitant une prise en charge médicale. Le choc psychologique induit par un acte de violence, quel qu'il soit, est en outre susceptible d'engendrer un état de stress post-traumatique.



La présente plaquette vise dès lors à sensibiliser les employeurs et les salariés de la branche des Télécommunications aux violences externes, en leur apportant notamment les moyens de prévenir et de traiter la survenue de tels phénomènes.



LA PRÉVENTION

Au titre de son obligation générale de sécurité, l'employeur doit prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des salariés (article L. 4121-1 du Code du travail). En conséquence, il lui appartient de mettre en place une démarche de prévention destinée à éviter que les salariés ne soient exposés à des actes de violence externe dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions. Les différentes étapes de cette démarche s'inscrivent dans la continuité de la démarche générale de prévention des risques.



• L'IDENTIFICATION DES FACTEURS DE RISQUE

Lors de la mise en œuvre d'une démarche de prévention des violences externes, l'employeur doit commencer par effectuer un diagnostic permettant d'identifier les postes ou situations de travail susceptibles d'exposer les salariés à des violences externes, ainsi que les principaux facteurs de risque pouvant engendrer ces violences. Ces facteurs sont spécifiques à chaque entreprise. Ils peuvent être liés à son fonctionnement, à son organisation du travail ou à son environnement.

Dans le cadre de la relation de service, les risques de violences externes tendent à s'accroître lorsqu'une situation est source d'insatisfaction de la part des clients. Cela peut notamment être le cas lorsque les prestations de l'entreprise ne correspondent pas aux attentes de la clientèle, lorsque les temps d'attente sont importants ou non communiqués, lorsque des rendez-vous ne sont pas honorés, lorsque les procédures administratives sont trop rigides, lorsque les salariés ne disposent pas des informations ou de la formation nécessaires pour répondre de manière adaptée au public, ou encore lorsque la répartition des rôles au sein des équipes n'est pas adaptée.

Les interventions de terrain exposent pour leur part les salariés à des risques spécifiques en raison, notamment, de l'imprévisibilité de l'environnement de travail, de l'isolement, ou de la présence de tiers. L'entreprise doit dès lors identifier en amont les risques potentiels liés au lieu, au contexte d'intervention, ou au profil du client.

Lors de cette évaluation des risques, l'employeur peut utilement s'appuyer sur les recueils d'accidents ou incidents déjà survenus dans l'entreprise, les plaintes exprimées par les salariés, les informations recueillies par les Services de Prévention et de Santé au Travail (SPST), ainsi que les sources d'insatisfaction ayant pu être remontées par les clients.

LA PRÉVENTION

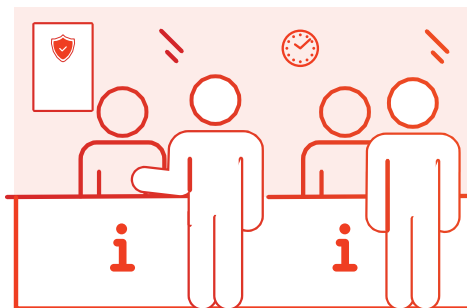
• LES MESURES DE PRÉVENTION DES VIOLENCES EXTERNES

À partir de l'évaluation des facteurs de risque ainsi réalisée, l'employeur doit définir et mettre en œuvre des actions et des mesures organisationnelles, techniques ou sociales visant à prévenir les situations de violences externes.

Cette prévention comprend à la fois la prévention des causes de violence (qui tend à intervenir, en amont, sur les déterminants de la violence), la prévention des risques de passage à l'acte violent (qui s'attache à réduire les risques d'expression de cette violence à l'encontre des salariés), ainsi que la formation des salariés en contact avec le public.

> La prévention des causes de violence

La prévention des causes de violence vise à éviter l'apparition de situations susceptibles de générer des tensions entre les salariés et la clientèle. Elle repose principalement sur deux axes :



- **La définition claire et le respect des engagements de l'entreprise envers ses clients (coûts, délais, qualité) :** l'opacité de certaines offres commerciales ou le manque d'informations sur les prestations proposées et les obligations contractuelles constituent des sources fréquentes d'insatisfaction. Les entreprises doivent dès lors élaborer une politique contractuelle lisible et responsable, garantissant au client une information complète, précise et intelligible sur la nature et les limites des services fournis.
- **L'amélioration de la gestion de la relation client :** le manque d'adaptation aux besoins et aux caractéristiques des clients constitue un problème pouvant engendrer des frustrations. Les entreprises doivent donc optimiser leur organisation et le fonctionnement de leur activité, afin de garantir une prise en charge adéquate. Cela passe, par exemple, par la mise en place d'un accueil et de services adaptés aux demandes des clients, l'adaptation des horaires d'ouverture aux besoins du public, ou la réduction des temps d'attente (notamment en prévoyant des effectifs suffisants pendant les périodes de forte affluence et en répartissant correctement les tâches au sein des équipes de travail).

LA PRÉVENTION



> La prévention des risques de passage à l'acte violent

Les actions destinées à prévenir les causes de violence ne permettent pas toujours d'éviter les manifestations d'agressivité. Dès lors, des mesures complémentaires doivent être mises en place afin de prévenir les risques de passage à l'acte violent. Elles consistent essentiellement à :

- **Sécuriser les locaux et les espaces de travail** : divers moyens et dispositifs de protection matériels et humains peuvent être mobilisés afin d'assurer la sécurité des salariés. Ces dispositifs tiennent notamment dans la mise en place de contrôle des accès (sas de sécurité, systèmes de verrouillage des entrées, présence d'agents de sécurité, etc.), dans la sécurisation des espaces de travail (installation d'écrans protecteurs ou de vitres anti-franchissement, équipement des locaux de systèmes de télésurveillance ou de vidéoprotection, fixation au sol du mobilier et des sièges, mise hors de portée de tout objet pouvant être utilisé comme une arme ou un projectile, etc.), et dans l'installation de dispositifs d'alerte en cas de danger (bouton-alarme, pédale d'appel d'urgence, etc.).
- **Dissuader les actes de violence** : un certain nombre d'autres mesures dissuasives peuvent contribuer à réfréner le passage à l'acte violent. L'entreprise peut ainsi notamment rappeler de manière orale ou écrite les règles élémentaires de courtoisie, et afficher dans les espaces d'accueil du public sa politique envers les auteurs de violences externes ainsi que les actions juridiques ou administratives qu'elle se réserve le droit d'engager en cas d'agression. Des dispositifs visant à apaiser les situations de tension et à prévenir toute escalade peuvent également être prévus, tels que la mise en œuvre de procédures permettant, le cas échéant, d'isoler temporairement un client adoptant un comportement agressif. Par ailleurs, l'entreprise peut signaler, pour les activités susceptibles de faire l'objet de vol avec violence, l'évacuation régulière des fonds ou l'absence de détention des clés des coffres par les salariés.
- **Prévenir les risques pouvant survenir lors des interventions de terrain** : en cas d'intervention de terrain, l'entreprise peut prévoir des aménagements, des moyens d'alerte et de communication permettant au salarié de signaler toute difficulté, ainsi que des consignes claires lui donnant, si nécessaire, la possibilité d'interrompre l'intervention et de se mettre en sécurité – il s'agit ici, pour le salarié, de l'exercice de son droit d'alerte et de retrait.

LA PRÉVENTION

> La formation des salariés en contact avec le public

Divers types de formations peuvent être dispensées afin d'aider les salariés en contact avec le public à mieux comprendre comment les tensions s'installent et s'amplifient, à adopter des attitudes permettant de les apaiser, et à identifier les signes annonciateurs d'une agression. Il peut s'agir de formations à l'accueil des clients, à la gestion des conflits, etc. Des formations spécifiquement dédiées aux managers peuvent également être mises en place, afin de les sensibiliser à la question des violences externes ainsi qu'aux comportements appropriés à adopter vis-à-vis de leurs collaborateurs et de la clientèle en cas d'incivilités, d'agressions verbales ou physiques.

RECOMMANDATIONS EN CAS DE TENSION AVEC UN CLIENT



Certains comportements permettent d'atténuer une situation conflictuelle et d'éviter une éventuelle escalade. Ainsi, en cas de tension avec un client, il est recommandé ¹ :

- ☒ de rester calme et poli, mais ferme ;
- ☒ d'être à l'écoute de l'interlocuteur, sans hésiter à dire « vous avez peut-être raison » ;
- ☒ d'utiliser des mots simples, et de répéter les explications si nécessaire ;
- ☒ d'inviter la personne dont le comportement est agressif à poser des questions ;
- ☒ d'utiliser la reformulation pour montrer que l'on comprend (ou pas) ;
- ☒ de faire connaître les limites de ses possibilités d'intervention pour répondre aux problèmes posés et de faire appel à quelqu'un de plus expérimenté ;
- ☒ de ne pas répondre aux provocations ;
- ☒ d'éviter toute attitude agressive (bras croisés, mains sur les hanches, doigt pointé, bras levé, etc.) ;
- ☒ de garder physiquement ses distances ;
- ☒ de ne pas hésiter à quitter les lieux et à demander de l'aide.

¹ Selon l'INRS (voir références utiles).

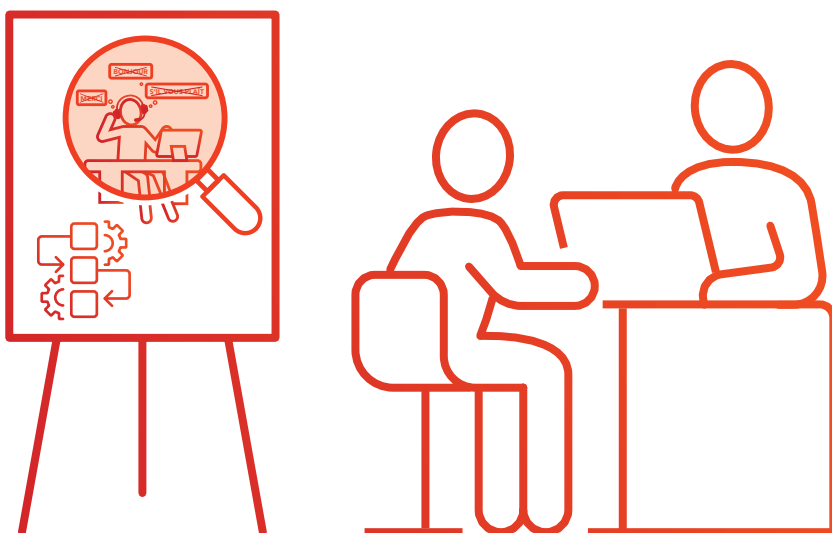
LE TRAITEMENT DES SITUATIONS RENCONTRÉES

En parallèle de la politique de prévention des violences externes établie par l'entreprise, des mesures d'intervention en cas de situations de violence avérées doivent être définies au préalable, afin de pouvoir être rapidement mises en place. Ces mesures, qui peuvent s'inscrire dans le cadre d'un protocole d'intervention, consistent principalement à :

- établir des consignes individuelles et organisationnelles précises destinées à servir de guide quant aux comportements à adopter face à différentes situations données ;
- définir le rôle et les fonctions de chacun dans la gestion de l'évènement.

Elles doivent notamment être portées à la connaissance des salariés exposés et de leur hiérarchie.

Par ailleurs, suite à une situation de violence, il convient de revenir au sein de l'entreprise sur l'évènement qui est survenu et, le cas échéant, a été remonté dans les outils internes, afin d'identifier les circonstances dans lesquelles l'agression s'est déroulée ainsi que les facteurs en cause. À la lumière de cette analyse, les risques de violences externes doivent être réévalués et d'éventuelles mesures de sécurité supplémentaires, préventives ou correctives, adoptées.



L'ACCOMPAGNEMENT ET LA PRISE EN CHARGE DES VICTIMES

L'exposition des salariés à des situations de violence externe implique la mise en place par l'entreprise d'un dispositif d'accompagnement des victimes, à la fois sur les plans médico-psychologique, médico-social, judiciaire et professionnel. Ce dispositif vise à limiter autant que possible les conséquences de l'agression survenue, tant pour le salarié victime que pour les éventuels salariés témoins susceptibles d'avoir été affectés par l'évènement. Il doit être élaboré de manière concertée entre les acteurs de la santé au travail et des ressources humaines de l'entreprise, tout en sollicitant l'avis des salariés concernés ou de leurs représentants.

En ce sens, l'article 3-2 de l'accord du 26 mai 2011 relatif au harcèlement et à la violence au travail dans la branche des Télécommunications dispose notamment que « En cas d'agression par des tiers sur le lieu de travail, l'entreprise prend les mesures nécessaires d'accompagnement, notamment juridique, du salarié agressé. Dans ce dernier cas, elle prend en charge tout ou partie des frais de justice dans le cadre d'une procédure judiciaire et/ou un accompagnement psychologique du salarié victime. ».



• LA PRISE EN CHARGE MÉDICO-PSYCHOLOGIQUE

Le premier niveau de prise en charge du salarié victime tient dans l'assistance médicale et les soins physiques à lui apporter. Assurés immédiatement après l'agression, ces derniers dépendent de la gravité de la situation et de l'état de santé de l'agressé. Ils peuvent ainsi être réalisés par des salariés formés aux premiers secours ou, dans les cas les plus graves, par le Service Médical d'Aide Urgente (SAMU), avant que le relais ne soit donné à un professionnel de santé.

Le second niveau de prise en charge correspond au soutien et au suivi psychologique de la victime. Réalisé par des professionnels de santé (psychologue, psychiatre, etc.) ayant reçu une formation spécifique à la prise en charge des traumatismes psychiques, cet accompagnement est conduit dans les jours suivant l'évènement et vise à éviter les risques de décompensation ainsi que l'apparition de complications. En effet, la persistance d'un traumatisme lié à une agression dépend pour beaucoup de la rapidité et de la qualité de la prise en charge médico-psychologique proposée au salarié agressé.

Par ailleurs, l'entreprise peut également prévoir la mise en place d'un dispositif de soutien psychologique ou d'écoute à destination des autres salariés et, en particulier, de ceux ayant été témoins de la situation de violence.

L'ACCOMPAGNEMENT ET LA PRISE EN CHARGE DES VICTIMES



• LA PRISE EN CHARGE MÉDICO-SOCIALE

Les agressions survenues dans le cadre du travail, quelle que soit leur nature, constituent un risque professionnel. Il importe dès lors d'inciter les salariés à informer systématiquement leur employeur des agressions qu'ils ont pu subir. Selon le degré de gravité de l'agression, celle-ci peut être déclarée par l'employeur auprès de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) ou bien être inscrite sur le registre d'accidents bénins éventuellement détenu par l'entreprise. La reconnaissance d'un accident du travail par la CPAM permet au salarié, le cas échéant, de pouvoir obtenir une indemnisation et une réparation des lésions ou traumatismes, au titre de l'accident du travail.



• L'ACCOMPAGNEMENT DANS LES DÉMARCHES JUDICIAIRES

Les violences externes ne font pas l'objet de la même qualification juridique ni du même niveau de réparation selon leur gravité. Les actions judiciaires n'ont ainsi pas les mêmes chances d'aboutir selon que les violences relèvent d'un niveau contraventionnel (lorsque l'Incapacité Totale de Travail (ITT) est inférieure ou égale à huit jours), correctionnel (lorsque l'ITT est supérieure à huit jours), ou criminel. Afin d'accompagner les victimes d'agression face aux difficultés qu'elles sont susceptibles de rencontrer dans le cadre de leur parcours judiciaire, il est souhaitable que l'entreprise permette aux salariés concernés de bénéficier d'un conseil juridique sur la procédure à engager et d'une assistance lors de son déroulement. Cela peut notamment prendre la forme d'une mise à disposition du salarié d'une assistance juridique interne, d'un accompagnement au dépôt de plainte, ou de la prise en charge, en tout ou partie, des frais d'honoraires d'un avocat ou d'un conseil externe ainsi que des frais de procédure.

L'ACCOMPAGNEMENT ET LA PRISE EN CHARGE DES VICTIMES

• L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET PROFESSIONNEL

La solidarité témoignée au salarié agressé est essentielle à son processus de reconstruction. Elle marque en effet la reconnaissance, par les différents acteurs de l'entreprise, de la gravité de l'évènement dont il a été victime et de son caractère intolérable. Il est ainsi important que la direction et l'encadrement direct s'impliquent dans le soutien à apporter à la victime, en lien avec les SPST.

Il est par ailleurs recommandé qu'une attention particulière soit apportée par la hiérarchie à la réintégration du salarié à son poste de travail – que celle-ci intervienne ou non après un arrêt de travail consécutif à l'agression – ainsi qu'à ses éventuelles demandes de mobilité.



RÉFÉRENCES UTILES



- **Dossier INRS** : Agressions et violences externes.
<https://www.inrs.fr/risques/agressions-violences-externes/ce-qu-il-faut-retenir.html>
- **Note scientifique & technique INRS** : Quand travailler expose à un risque d'agression : des incivilités aux violences physiques.
https://hal-lara.archives-ouvertes.fr/hal-01420302v1/file/INRS-NS_288.pdf
- **Accord National Interprofessionnel (ANI) du 26 mars 2010** relatif au harcèlement et à la violence au travail.
https://www.legifrance.gouv.fr/conv_coll/id/KALIARTI000022839861/?idConteneur=KALICONT000047253673.
- **Accord du 26 mai 2011** relatif au harcèlement et à la violence au travail dans la branche des Télécommunications.
<https://humapp.com/accord-relatif-au-harcelement-et-a-la-violence-au-travail/>

Toutes les plaquettes publiées par la CSPS sont disponibles sur le site de l'HumApp Télécoms (Organisation professionnelle des Télécommunications)

<http://www.humapp.com/prevention/>



Cette plaquette a été imprimée sur du papier recyclé avec des encres végétales.

Document établi par la Commission paritaire « Santé et prévention des risques » de la branche des Télécommunications (Commission composée paritairement des organisations syndicales CFTD, CFE-CGC – FCCS, CFTC, CGT, FO et de la Fédération employeurs HumApp Télécoms).

