

Zoom sur

Risques d'agression

Quand le travail se fait violent



Attitudes méprisantes, insultes, menaces, agressions... Un nombre croissant de salariés en contact avec le public se plaint de comportements hostiles. Si ces violences reflètent une montée générale de tensions au sein de la société, elles ne sont pas une fatalité pour autant. Des actions de prévention permettent de préserver la santé physique et psychologique des travailleurs exposés.

❖ [Lire la suite](#)



Dossier

"Travail et agressions"



Dossier

"Le stress au travail"



Rapport

"Travail, violences et environnement"



Étude

"Contact avec le public et agressions verbales"

Actualités Santé au travail

Améliorer la formation des futurs managers et ingénieurs



Le groupe de réflexion créé par les ministères chargés de l'enseignement et du travail vient de rendre ses conclusions sur la formation en santé et sécurité au travail (S&ST) des managers et des ingénieurs. La mission, confiée au Pr. William Dab, s'est appuyée sur l'expertise de l'INRS en la matière et propose 12 mesures visant à établir un référentiel de formation en S&ST pour les diplômés des grandes écoles

(d'ingénieur et de commerce) et des universités.

❖ [Le communiqué du ministère du Travail](#)

❖ [Le rapport \[PDF\]](#)

Sécurité sociale

Le coût de la sous-déclaration en France

Selon un rapport rendu au gouvernement, la sous-déclaration concernerait 38 000 accidents du travail avec arrêt et plus de 50 % des cancers professionnels. Elle coûterait entre 500 millions et 1 milliard d'euros à l'assurance maladie. La réticence des victimes et des employeurs, ainsi que les difficultés des médecins traitants à faire le lien entre la maladie et l'activité professionnelle, seraient les principales explications du phénomène.

❖ [Le rapport \[PDF\]](#)

En Question

Comment bien utiliser un masque de protection respiratoire jetable FFP ?

Pour limiter les risques de contamination par des agents chimiques (poussières...) et biologiques (virus...), on recommande l'utilisation de masques de type FFP (filtering facepiece particules). Plusieurs modèles sont disponibles. Il est important de choisir un masque adapté à son visage et à sa taille. Il doit couvrir à la fois le nez et la bouche. Attention : la barbe, même rase, réduit l'étanchéité du masque. Un masque jetable ne peut être porté que pour une durée maximale de 8 heures. S'il est utilisé plusieurs fois dans la limite de 8 heures, sa mise en place et son retrait doivent être accompagnés de règles strictes d'hygiène et de stockage. Dans les milieux de la santé, la réutilisation des masques est à proscrire.

L'explication détaillée

Addictions

Le plan d'action 2008-2011

Le plan gouvernemental 2008-2011 de lutte contre la drogue et la toxicomanie a été rendu public en juillet. Pour la première fois, ce plan prévoit des actions de prévention spécifiques à destination des milieux de travail.

❖ [Le site de la Mission interministérielle](#)

Campagne européenne

Pour des lieux de travail sains

L'évaluation des risques est au cœur de la campagne d'information "Lieux de travail sains. Bons pour vous. Bon pour les affaires" lancée par l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail. Selon l'agence, une meilleure évaluation permettrait en effet d'éviter la plupart des accidents et des maladies du travail. Rappelons qu'en Europe, les facteurs de risques professionnels sont responsables d'un décès toutes les 3,5 minutes.

❖ [Le communiqué de l'Agence européenne](#)

Juridique

Transport routier

Un arrêté définit le modèle des attestations relatives à la formation professionnelle initiale et continue des conducteurs de certains véhicules affectés au transport routier de marchandises ou de voyageurs. Ces nouvelles dispositions entrent en vigueur à compter du 10 septembre 2008 pour les conducteurs routiers de voyageurs et à compter du 10 septembre 2009 pour ceux du transport routier de marchandises.

❖ [L'arrêté du 4 juillet 2008](#)

Stress

L'accord national interprofessionnel sur le stress au travail a été conclu le 2 juillet dernier. Il s'agit de la transposition en droit français de l'accord relatif au stress au travail signé par les partenaires sociaux européens le 8 octobre 2004. L'objectif de cet accord est d'améliorer la prise de conscience et la compréhension du stress au travail. Il s'agit de fournir aux employeurs, aux salariés et autres acteurs de l'entreprise, les moyens nécessaires pour détecter et prévenir les problèmes de stress par le biais de facteurs indicatifs.

❖ [Le texte de l'accord \[PDF\]](#)

Toutes les actualités juridiques

Sur le web



[Le site de l'association AISS](#)

[Les prix décernés au festival du film et du multimédia](#)

Le site de l'Association internationale de la sécurité sociale (AISS) fait peau neuve. La nouvelle version propose des dossiers de fond ainsi que des points réguliers sur l'actualité mondiale en matière de sécurité sociale. Il est par ailleurs possible de consulter en ligne le palmarès du 7e festival international du film et du multimédia, auquel figure le DVD "Stress au travail, le démasquer pour le prévenir" réalisé par l'INRS.



[Shattered lives - Vies brisées \[Flash\]](#)

A travers une galerie de personnages et de situations de travail, ce site événementiel du Health and safety executive (HSE - Royaume-Uni) entend sensibiliser les publics à la prévention des risques liés aux chutes.

Vient de paraître



Formation 2009
Santé et sécurité au travail

Publication

Formation 2009

Le catalogue 2009 des formations INRS vient de paraître. Il propose 10 nouveaux stages. Découvrez ces nouveautés en ligne et inscrivez-vous vite !

❖ [Le catalogue](#)

Publication

Le permis de feu

Ce document regroupe les principales mesures de prévention des incendies liés aux travaux par points chauds. Il présente également un exemple de permis de feu.

❖ [La brochure](#)

Publication

Poussières de bois

Quels sont les risques professionnels liés aux poussières de bois ? Comment réduire l'empoussièrlement des postes de travail et des ateliers ? Ce guide pratique apporte les éléments de réponses utiles à la protection des salariés de la filière bois.

❖ [La brochure](#)

Toutes les nouveautés INRS

Agenda

11 et 12 septembre - Cracovie - Pologne

3e conférence européenne sur la normalisation, les essais et la certification

❖ [L'invitation à la conférence](#)

16-18 septembre - Paris

Salon des comités d'entreprises en Ile de France (SalonsCE) - Paris (CNIT)

❖ [La présentation du salon](#)

17-19 septembre - Ajaccio

43e congrès de la Société d'ergonomie de langue française

❖ [Le site du congrès](#)

19 septembre - Tours

Symposium de l'Institut national de médecine agricole

❖ [La présentation du symposium](#)

25 et 26 septembre - Le Creusot

Colloque Histoire(s) de la santé au travail

❖ [L'appel à communications](#)

[Consulter l'agenda complet](#)



Risques d'agression

Quand le travail se fait violent

Attitudes méprisantes, insultes, menaces, agressions... Un nombre croissant de salariés en contact avec le public se plaint de comportements hostiles. Si ces violences reflètent une montée générale de tensions au sein de la société, elles ne sont pas une fatalité pour autant. Des actions de prévention permettent de préserver la santé physique et psychologique des travailleurs exposés.

Faire face à la violence au travail semble être devenu le lot d'un nombre croissant de travailleurs français. C'est du moins ce que laissent penser les récentes enquêtes publiées par la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques. Selon la Dares, 1 salarié sur 4 serait victime d'agressions verbales de la part du public. 23 % des travailleurs se déclareraient concernés par le risque d'agression physique.

Les obligés du public, premières victimes des violences au travail

De l'incivilité bénigne à l'agression physique, la violence au travail prend des formes diverses. Les actes les plus graves (attaques à main armée, racket...) sont généralement le fait de criminels et peuvent mettre en péril la vie des salariés. Ces agressions restent rares et circonscrites à des secteurs d'activité bien identifiés (banque, transport de fonds, transport de marchandises...). Mais en dehors de ces cas extrêmes, tous les salariés travaillant au contact du public sont susceptibles d'être confrontés aux agressions physiques ou verbales. Les secteurs que l'on désigne parfois comme les "obligés du public" concentrent la majorité des cas : transport de passagers, santé, travail social, administration, enseignement, grande distribution... Les travailleurs isolés (commerçants, chauffeurs de taxi...), les personnes chargées d'une mission de sécurité (contrôleurs de transports, gardiens de parc, agents de sécurité) ou celles qui travaillent en contact avec des populations en situation de détresse (travailleurs sociaux, soignants...) sont les plus exposés.

Des conséquences multiples

Qu'elles soient verbales ou physiques, les violences ont des répercussions importantes sur la santé des travailleurs. Outre les éventuelles atteintes physiques, une agression peut occasionner des séquelles psychologiques majeures. En réaction aux chocs les plus importants, certaines victimes développent un état de stress post-traumatique. Une prise en charge immédiate est alors nécessaire. Il est ainsi recommandé d'orienter rapidement les salariés en état de choc vers la cellule d'urgences médicopsychologiques la plus proche. Des entretiens avec un psychiatre ou un psychologue suffisent en général pour évacuer les effets de ce traumatisme. Si elles paraissent moins graves, les incivilités répétées (attitudes agressives, humiliations, impolitesse...) sont néanmoins facteur de stress chez les salariés et peuvent être responsables d'un épuisement psychique. Les conséquences sont multiples pour l'entreprise : augmentation de l'absentéisme, dégradation du climat social et de l'image de la société.

Agir sur l'organisation du travail et préparer les individus

En matière d'évaluation des risques, l'un des premiers réflexes est de consigner toutes les agressions dans un registre interne. Celui-ci doit notamment préciser les postes des victimes et décrire de façon aussi détaillée que possible les circonstances de l'agression. Cet inventaire exhaustif permettra d'identifier les postes les plus exposés ainsi que les principaux facteurs de risque. Il servira de base pour définir, avec le service de santé au travail et les représentants du personnel, les objectifs et les actions de prévention à mettre en œuvre. Du collectif à l'individuel, les leviers d'action sont nombreux. Pour éviter les risques d'attaques à main armée, il est par exemple conseillé de limiter l'usage de l'argent liquide ou d'assurer l'évacuation régulière des fonds. Un soin particulier doit également être apporté aux conditions d'accueil du public : améliorer l'information et l'orientation des clients, réguler les flux des usagers et adapter les effectifs en conséquence, réduire les temps d'attente, assurer la rotation des personnes employées aux postes en contact avec le public... Il faut par ailleurs se montrer vigilants sur certaines promesses commerciales (réparation express, service "Zéro défaut"...) qui peuvent mettre les travailleurs en porte-à-faux vis-à-vis des clients et les obliger à assumer seuls les mécontentements. L'entreprise doit enfin définir les conduites à tenir en cas d'agression et organiser un dispositif de prise en charge et de soutien psychologique des victimes. Des actions individuelles peuvent être mises en œuvre en complément de la prévention collective. Certains formations peuvent en effet aider les salariés à identifier les situations à risque et à se préparer à y faire face.



Dossier

"Travail et agressions"



Dossier

"Le stress au travail"



Rapport

"Travail, violences et environnement"



Étude

"Contact avec le public et agressions verbales"

www.inrs.fr

La Lettre d'information est éditée par le département *Produits d'information* de l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS). Directeur de la publication : Jean-Luc MARIE, directeur général de l'INRS. Rédacteur en chef : Jacques GOZZO. Routage : logiciel SYMPA. Copyright INRS. Tous droits réservés. Conformément à la loi 2004-801 du 6 août 2004 (...) modifiant la loi 78-17 du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Pour l'exercer, adressez-vous à l'INRS - 30 rue Olivier Noyer - 75014 Paris ou écrivez à contact@kiosque.inrs.fr

[Nous contacter](#) | [Modifier ses données personnelles](#) | [Se désabonner](#)