Fiche animateur (page 1/3)

Contact avec le public

Face aux incivilités, la tolérance zéro est notre priorité : refusons l'agressivité

Le contact avec le public fait partie du quotidien de nombreux métiers : accueil, commerce, santé, services, maintenance, interventions chez les clients ou fonctions administratives.

La majorité des échanges se déroule dans de bonnes conditions, mais certaines situations peuvent dégénérer en incivilités, agressions verbales, menaces ou violences physiques.

Ces événements peuvent avoir des conséquences importantes sur la santé des salariés, leur confiance et leur sécurité. L'objectif de cette sensibilisation est d'apprendre à reconnaître les situations à risque, adopter les bons réflexes et connaître les moyens d'alerte.

1. Comprendre les violences externes

On parle de violences externes lorsqu'un salarié est victime d'un comportement violent de la part d'une personne extérieure à l'entreprise : client, usager, patient, visiteur ou prestataire.

Les différentes formes de violence

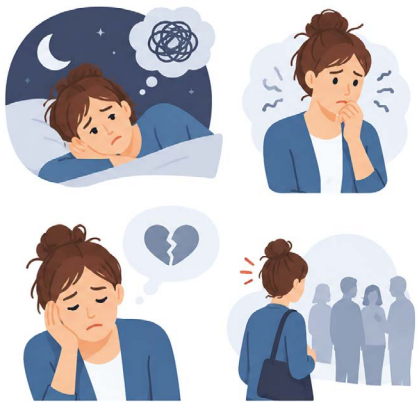
Situation	Exemple
Incivilité	Manque de respect, impatience, remarques déplacées
Agression verbale	Cris, insultes, humiliations
Menace	Intimidation, menace de violence
Agression physique	Bousculade, coup, jet d'objet
Agression à distance	Insultes au téléphone ou par e-mail

Il est important de distinguer un client mécontent d'une situation qui devient réellement dangereuse.

2. Pourquoi est-ce un vrai risque professionnel ?

Les données de la Dares (Direction de l'Animation de la recherche, des Études et des Statistiques) montrent que les salariés en contact avec le public sont particulièrement exposés :

- → Près de 3 salariés sur 4 travaillent au contact du public.
- → 44 % déclarent vivre des situations de tension.
- → 15 % rapportent avoir subi une agression verbale.
- → 2 % déclarent une agression physique ou sexuelle.



Les conséquences possibles

<u>À court terme :</u>
- Stress
- Colère
- Perte de concentration
- Erreurs de manipulation

<u>À long terme :</u>
- Troubles du sommeil
- Anxiété
- Perte de confiance
- Difficulté à reprendre le contact avec le public

Une agression ne doit jamais être considérée comme faisant partie du métier.

Fiche animateur (page 2/3)

Contact avec le public

Face aux incivilités, la tolérance zéro est notre priorité : refusons l'agressivité

3. Repérer une situation qui se dégrade

Certains signes doivent alerter :

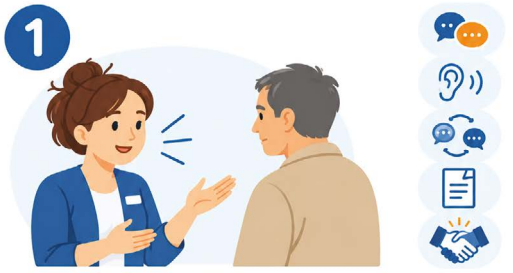
1. hausse progressive du ton ;
2. gestes brusques ;
3. rapprochement physique excessif ;
4. refus d'écouter ;
5. insultes ou provocations ;
6. agitation inhabituelle.

Ces signaux permettent d'anticiper une mise en sécurité.

4. Les bons réflexes pour désamorcer un conflit

Avant que la situation ne dégénère

- Adopter une voix calme
- Écouter sans interrompre inutilement
- Reformuler la demande
- Expliquer clairement ce qui est possible ou non
- Garder une attitude respectueuse



Si la tension augmente

- Garder une distance de sécurité
- Éviter les gestes brusques
- Ne pas répondre aux insultes
- Ne pas toucher la personne
- Prévenir un collègue ou un responsable



Si la situation devient dangereuse

La priorité n'est plus de résoudre le problème mais de protéger les personnes.

- Quitter la zone si possible
- Déclencher l'alerte
- Appeler les secours si nécessaire



5. Après une agression : ne pas banaliser

Même sans blessure visible, une agression peut avoir des conséquences importantes.

Après un incident :

- prévenir son responsable
- rédiger un signalement précis
- faire constater d'éventuelles blessures
- solliciter un accompagnement si nécessaire
- participer au retour d'expérience

Chaque signalement permet d'améliorer la prévention.

Fiche animateur (page 3/3)

Contact avec le public

Face aux incivilités, la tolérance zéro est notre priorité : refusons l'agressivité

6. Responsabilité de l'entreprise et du manager

L'employeur doit prévenir les risques liés aux violences externes.

Les actions de prévention

- → Évaluer le risque dans le DUERP
- → Former les salariés
- → Mettre à disposition des moyens d'alerte
- → Organiser les espaces d'accueil
- → Limiter le travail isolé lorsque cela est possible
- → Analyser les incidents déclarés

Le manager joue un rôle essentiel en soutenant les salariés après un événement et en mettant en place des actions correctives.

Questions à poser aux salariés pendant l'animation

- Quelles situations de tension rencontrez-vous le plus souvent ?
- Quels sont les premiers signes qui vous alertent ?
- Savez-vous comment déclencher l'alerte dans votre établissement ?
- Connaissez-vous la procédure de signalement après une agression ?
- Que peut-on mettre en place pour éviter que ces situations se reproduisent ?

Message à faire passer lors de l'échange

Le contact avec le public fait partie du métier, mais les insultes, les menaces et les violences n'en font jamais partie.

La priorité est toujours de :

- garder son calme
- se protéger
- demander de l'aide
- signaler l'incident

Se protéger, ce n'est pas fuir le problème : c'est prévenir un accident.



Ressources utiles

Agressions et violences externes : https://www.inrs.fr/risques/agressions-violences-externes.html

Brochure ED 6201 « Travailler en contact avec le public » : https://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206201

Dares : https://dares.travail-emploi.gouv.fr

Ministère du Travail – Santé et sécurité au travail : https://travail-emploi.gouv.fr