

Vingt ans de prévention
des risques psychosociaux
quelles avancées sur le terrain ?

JT INRS Prévention des RPS

Rendre visibles les violences externes pour mieux les prévenir

Clément Despierre
Carsat Hauts-de-France

Les violences externes sont des risques professionnels

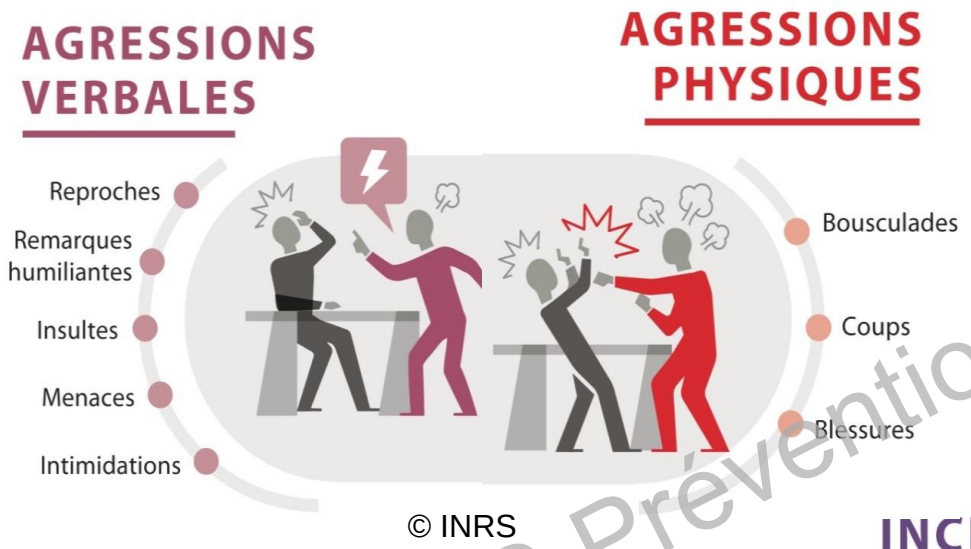


- « Externes » : clients, usagers, résidents, patients
- « Professionnels » : en lien avec l'exécution du travail

JT INRS Prévention des RPS

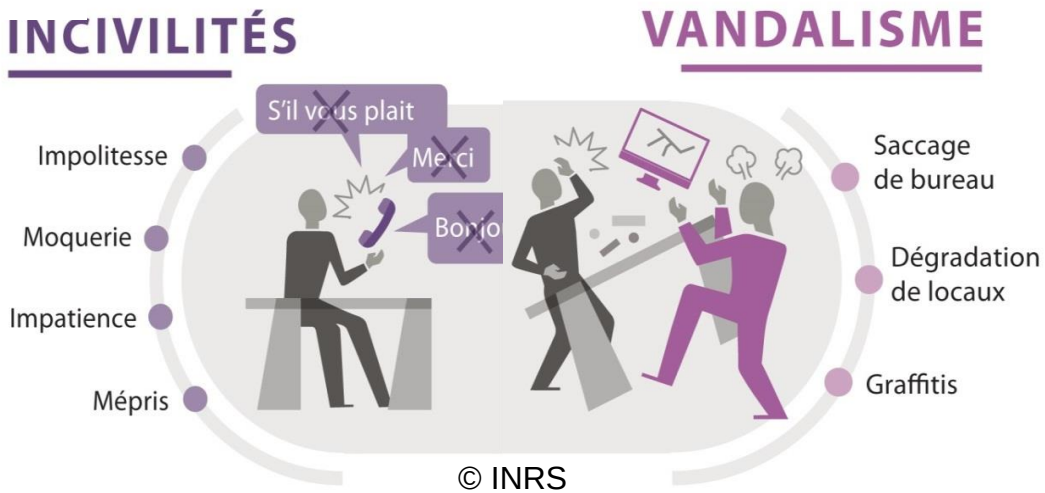
Les violences externes sont des risques professionnels





© INRS

JT INRS Prévention des RPS



© INRS

Les actes de violence externes peuvent conduire à une reconnaissance en AT / MP



- Un accident du travail est un événement soudain survenu par le fait ou à l'occasion du travail entraînant une lésion physique et/ou psychologique.

- Une maladie professionnelle peut être reconnue par suite d'une exposition répétée à un ou plusieurs facteurs de risque RPS.

→ Violences externes : Nécessité d'agir en prévention.

JT INRS Prévention des RPS

Trois niveaux de prévention interdépendants

Prévention Primaire

Agir sur les causes organisationnelles afin de supprimer ou réduire les facteurs RPS :



- Communication aux clients de l'engagement de l'employeur à bannir tout acte de violence & sanctions associées
- Organisation du travail : régulation charge, développement des compétences…
- Gestion attentionnée des plaintes : appui managérial
- Communication transparente de l'offre commerciale ou de service

JT INRS Prévention des RPS

Trois niveaux de prévention interdépendants



Prévention Secondaire

Amener les salariés à développer des connaissances et des réponses pour mieux faire face aux situations à risques :

- Groupes d'analyse de pratiques professionnelles
- Aménagement & protection des locaux
- Formation du personnel pour réguler et contenir les comportements violents

JT INRS Prévention des RPS

Trois niveaux de prévention interdépendants

Prévention Tertiaire

Gérer les situations de crise et mettre en place des dispositifs d'assistance, de prise en charge des salariés affectés par un acte de violence :



- Facilitation des démarches pour porter plainte, déclaration AT/MP, signalement individus aux services de police
- Accompagnement psychologique et social de la victime

JT INRS Prévention des RPS

Les violences externes sont des risques professionnels



✅ Oui, il est possible d'agir pour prévenir les violences externes.

☆ Rendre visibles ces risques est indispensable pour les prévenir.

JT INRS Prévention des RPS