

# Parlons des Violences Externes

CDG 82 – Journée territoriale de la santé et de la sécurité au travail

Montbeton, le 18/10/2017

Sylvain LEDUC, MCF AMU, Ergonome Européen<sup>®</sup>

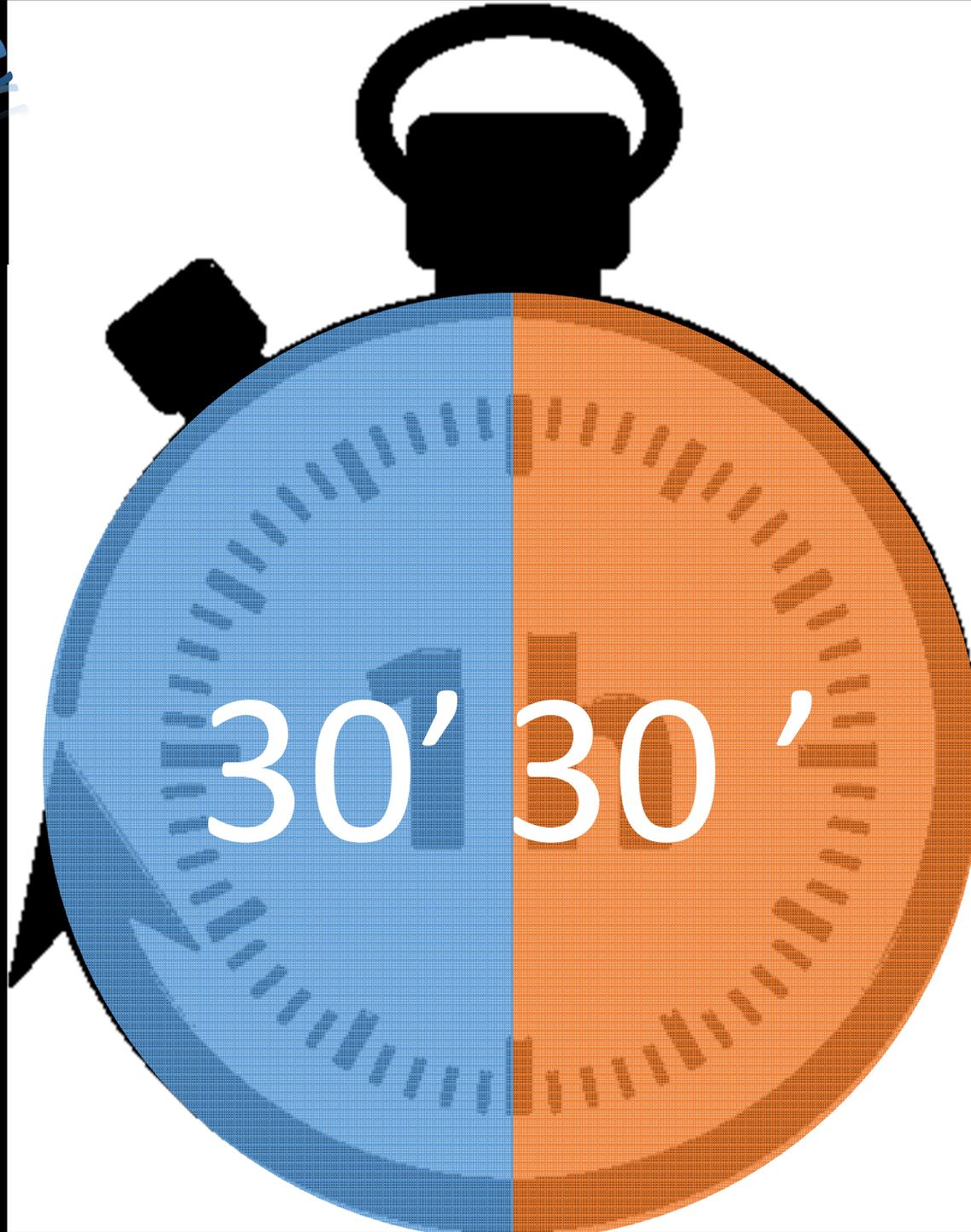
[sylvain.leduc@univ-amu.fr](mailto:sylvain.leduc@univ-amu.fr)

# Exposé



3 temps :

1. Illustration
2. Compréhension
3. Action



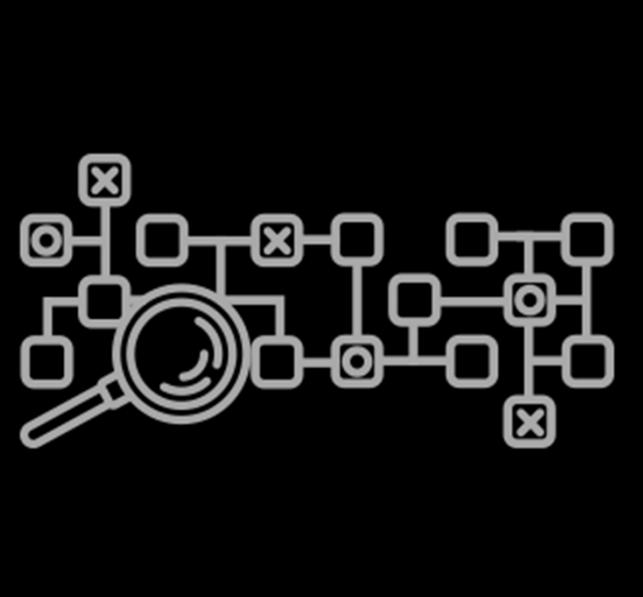
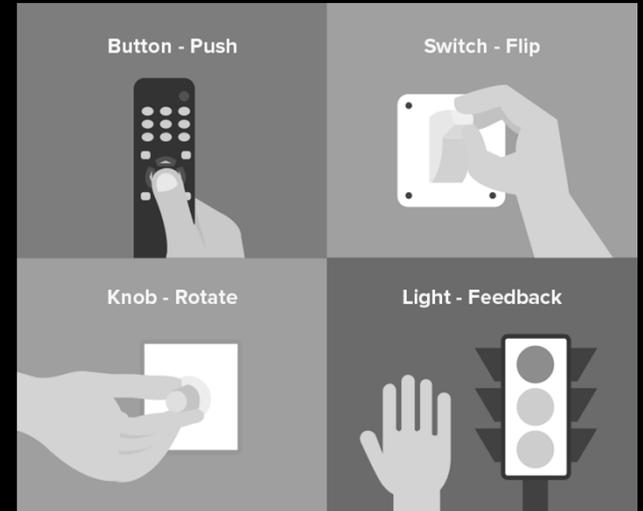
# Débat



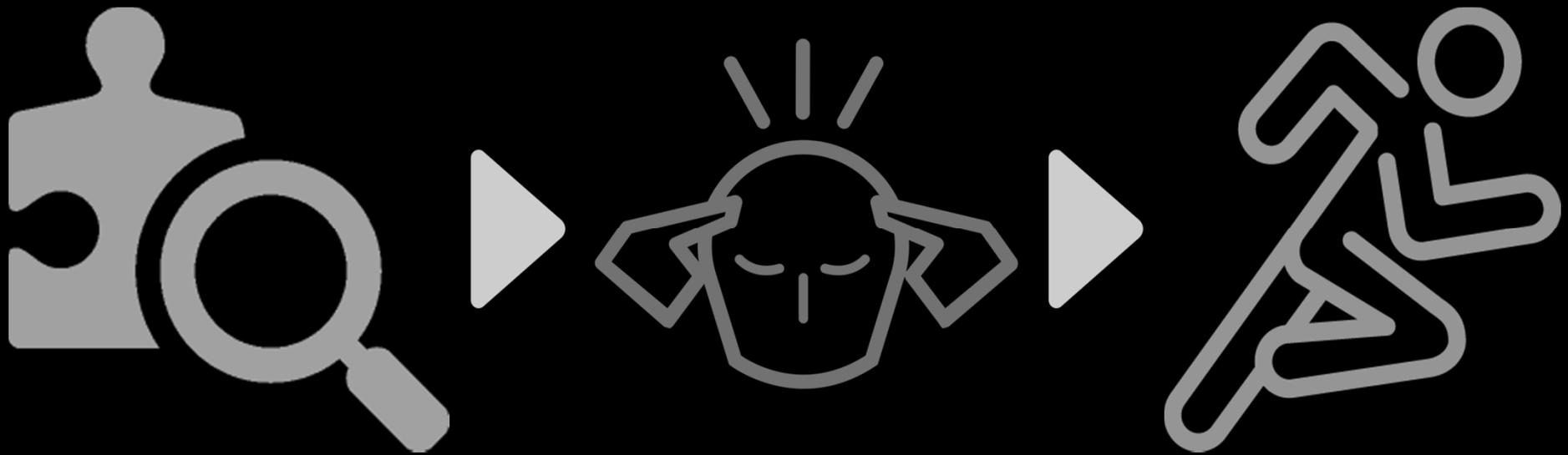
3 temps :

1. Explications
2. Complétion
3. Discussion

# Au préalable



Au préalable





Exposé

# Une diversité d'événements



Incivilité



Violence  
verbale



Violence  
physique



Violence  
psychologique



Violence  
matérielle





Exposé

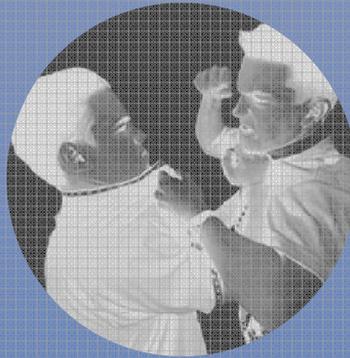
# Une diversité d'événements



Incivilité



Violence  
verbale



Violence  
physique



Violence  
psychologique



Violence  
matérielle





Exposé

# Entre incivilité et violence verbale

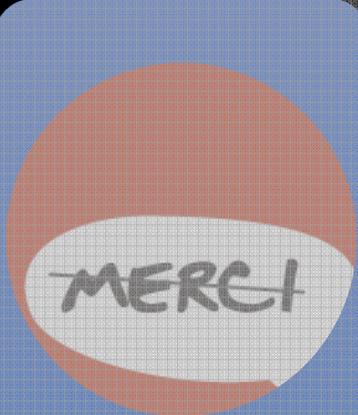
Femme Bonjour Madame.  
Agent Bonjour  
Femme J'aurai besoin d'un **relevé de carrière**. C'est vous qui le fournissez où...  
Agent C'est pour vous, pour monsieur ?  
Femme Non, non, c'est pour moi.  
Agent D'accord. Vous n'avez jamais travaillé ?  
Femme Avant non. **Nous sommes en instance de divorce** et mon avocat me demande un relevé de carrière.  
1:36  
  
Agent [...] ils vont vous rappeler **demain** matin et ils vont voir avec vous  
2:43  
  
Homme Non, c'est le Vaucluse qui veut ça... c'est le Vaucluse... Ici, on ne peut rien faire... Vous faites une carte grise **il faut attendre** trois mois. **Le Vaucluse** c'est vraiment à **CHIER**. C'est incroyable.  
4:32  
  
Femme Il y a un service qu'on peut rappeler parce qu'on nous rappelle **jamais**...  
Agent Il y a le numéro de la plateforme  
Homme D'accord.  
[...]  
Homme [inaudible] et qu'on ne nous aura **pas rappelé**. Je connais ces services à la **CON**...  
Agent Ecoutez Monsieur, moi c'est pas moi. Donc, à un moment donné je fais mon boulot et...  
Homme Non, mais j'entends bien mais il y a des **GUIGNOLS** là derrière. Nous **on se déplace** exprès, c'est quand même pas dur d'appuyer sur un bouton puis de sortir un relevé de carrière **sans attendre** trois plombes.  
[...]  
Homme Oui, mais ça me fait **CHIER**, ça me révolutionne...  
5:12





Exposé

# Une diversité d'événements



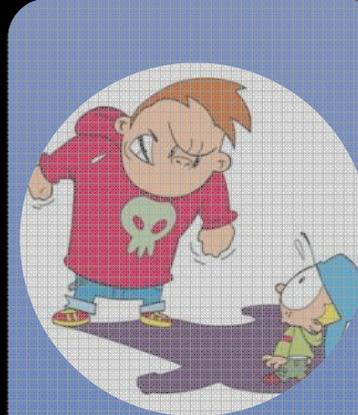
Incivilité



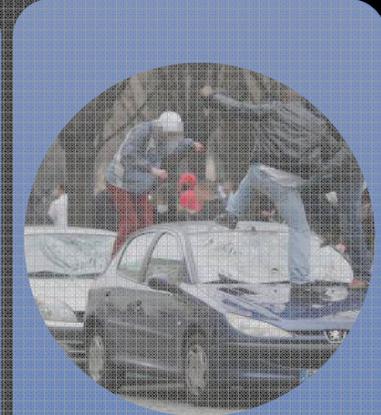
Violence verbale



Violence physique



Violence psychologique



Violence matérielle



Rapport interne

# Violence physique

# Exposé

## - Circonstances -

### Que s'est-il passé ?

L'allocataire s'est présenté à l'accueil le matin. Comportement faisant parfois preuve d'énerverment, l'allocataire n'a pourtant jamais fait preuve d'agressivité.

A 11h, après s'être déjà rendu une première fois à l'accueil le matin, M. se positionne derrière une allocataire, laquelle est renseignée par S. Puis, il la devance pour s'adresser directement à S.

Après de rapides échanges oraux, M. dit à S: « vous commencez à me fatiguer ».

Puis soudainement, il la saisit par le bras droit et la frappe sur le dessus de la tête. S crie et s'écroule derrière le pupitre d'accueil.

L'agent de sécurité, qui était en surveillance de l'allocataire, bondit et le plaque au sol. La violence de l'impact fera que l'allocataire se cognera contre les présentoirs en plexiglas, provoquant un saignement de son cuir chevelu.

L'encadrement appellera alors immédiatement la police et les pompiers.

**Objet :** Dépôt de plainte à l'encontre de Monsieur Pascal - coup et blessure sur personne chargée d'une mission de service public.

Monsieur le Procureur,

J'ai l'honneur de porter à votre connaissance que Monsieur Pascal a violenté puis frappé Mme , technicien relation usager de la CAF

En l'espèce, M. Pascal s'est présenté le avant 11h00, dans le hall d'accueil de la CAF

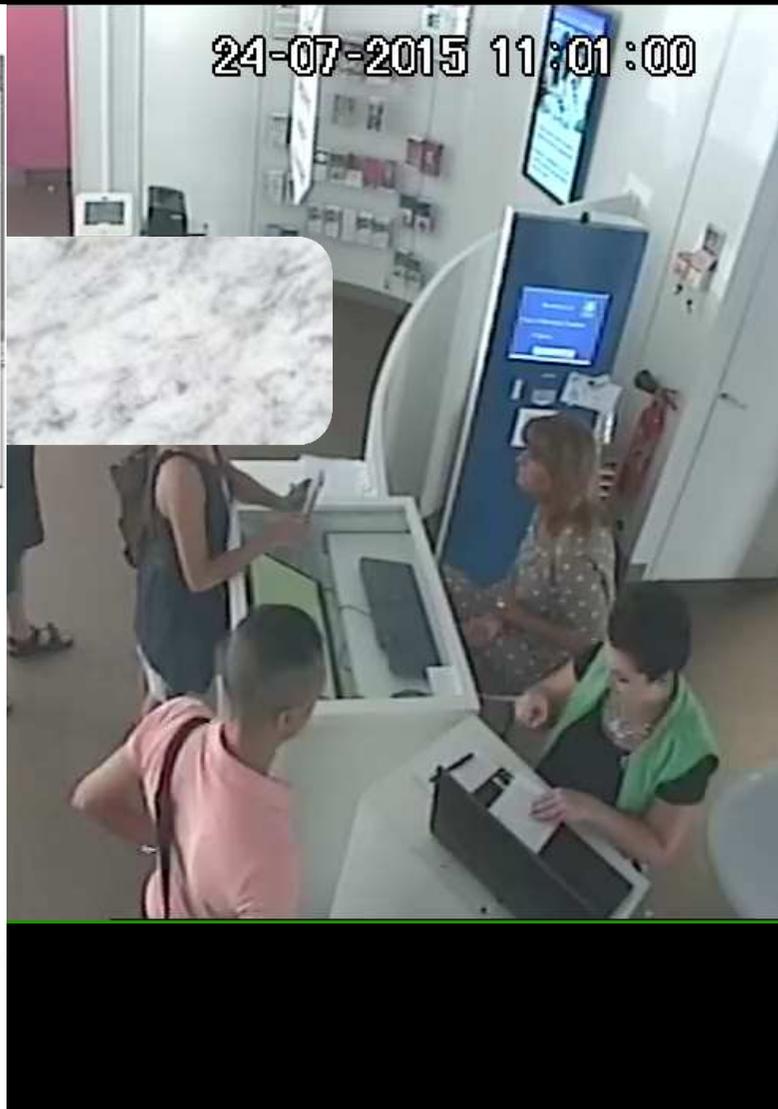
Au cours d'une première demande de renseignements exprimée par M. Mme le renseigne puis l'invite à procéder à une vérification sur l'un des ordinateurs mis à disposition du public.

Quelques instants après, à 11h00, M. désire parler de nouveau à Mme , laquelle est occupée à renseigner un autre allocataire. Passant devant celui-ci, il s'adresse alors directement à Mme par ces termes « vous m'agacez profondément »

M. a alors attrapé le poignet droit de Mme et lui a porté un coup de poing sur sa tête. Mme a alors crié, est tombée au sol puis s'est cachée sous la banque d'accueil, de peur que M. poursuive ses coups.

L'agent de sécurité, mandaté par la CAF , Monsieur est intervenu immédiatement pour maîtriser M.

Dépôt de plainte





# Violence physique

Exposé

Actions de la direction

La Direction a décidé de modifier l'accueil des allocataires en « condamnant » les pupitres de l'accueil rapide. Dorénavant, l'accueil se déroulera au niveau de « l'espace conseil », protégeant ainsi le personnel.  
Un soutien psychologique individuel et/ou collectif est aussi proposé à l'ensemble des techniciens du  
Une psychologue de l'AMAV viendra le jeudi pour les entretiens individuels et le vendredi pour un debriefing collectif.





# Violence physique

# Exposé

de la part de M<sup>r</sup> pascal  
à la direction et l'ensemble du personnel  
de la CAF

## Courrier de l'allocataire

Je vous adresse une lettre d'excuse, car j'ai eu  
**un comportement violent et irrespectueux** sur une ou  
plusieurs employé(e)s de la CAF,

**Privé de ressources** ou pas, j'ai pris conscience de mon  
geste, j'ai fait avant tout subir et **souffrir un être  
humain... (une femme en plus)** qui travaille pour

gagner sa vie, comme moi je fait dans le jardinage.  
Je vous rassure que **je suis pas de nature brute**  
ou un danger public, et que cette ~~dame~~ dame  
puisse reprendre ses fonctions, et effacer cette  
**image de terreur qu'elle trouve sur ma personne**,  
malgré je le comprend son choc émotionnel.

Ce jour là, je me suis senti désespéré, traité avec  
indifférence, et jeté à la rue, mais j'ai manqué de  
self control. **Pas violent de nature** mais parfois très  
**anxieux et colérique**, c'est ce que je n'arrive plus à  
contrôler, j'en ai parlé à mon médecin qui m'a  
prescrit **un tranquillisant supplémentaire...**

J'ai écrit cette lettre chez moi, de ma propre  
**volonté** je ne vous demande pas excuse des représailles  
judiciaires, j'en assumerais les **conséquences**

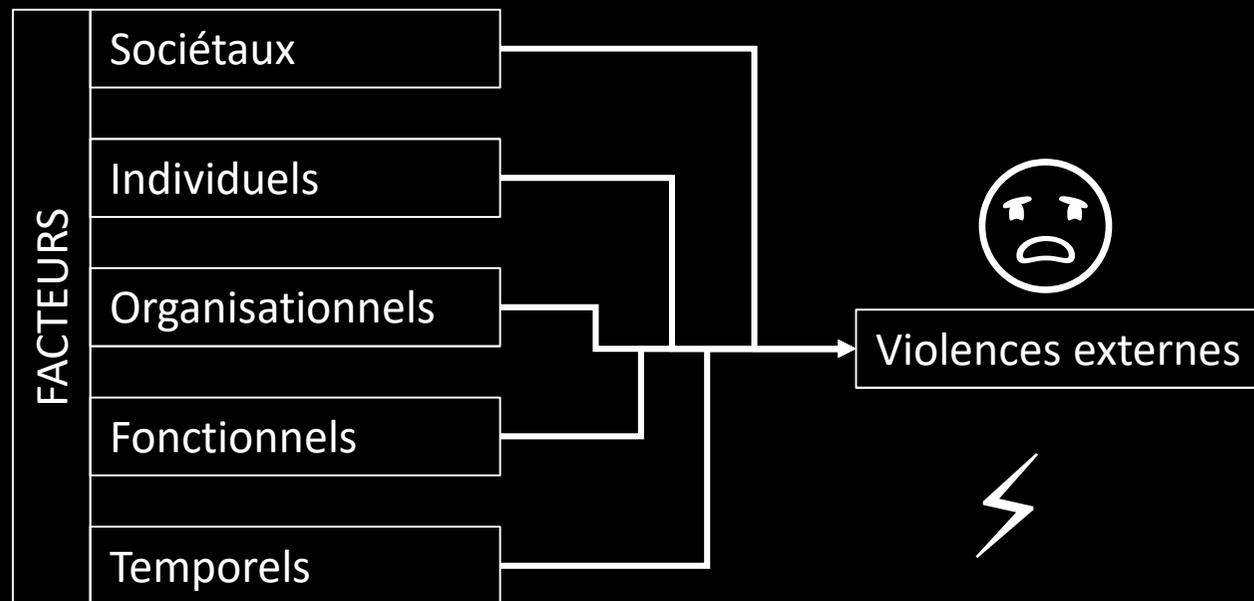
Mes regrets les plus sincères...





# Déterminants des VE

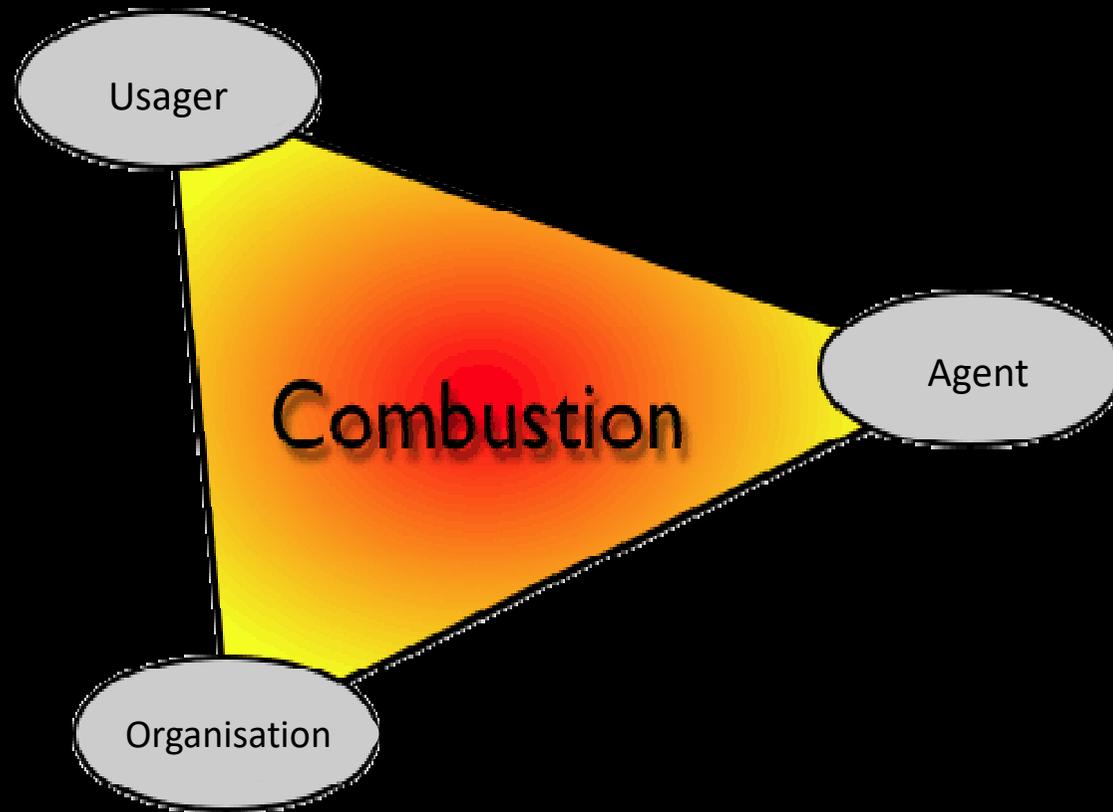
Exposé





# Mécanismes des VE

Exposé

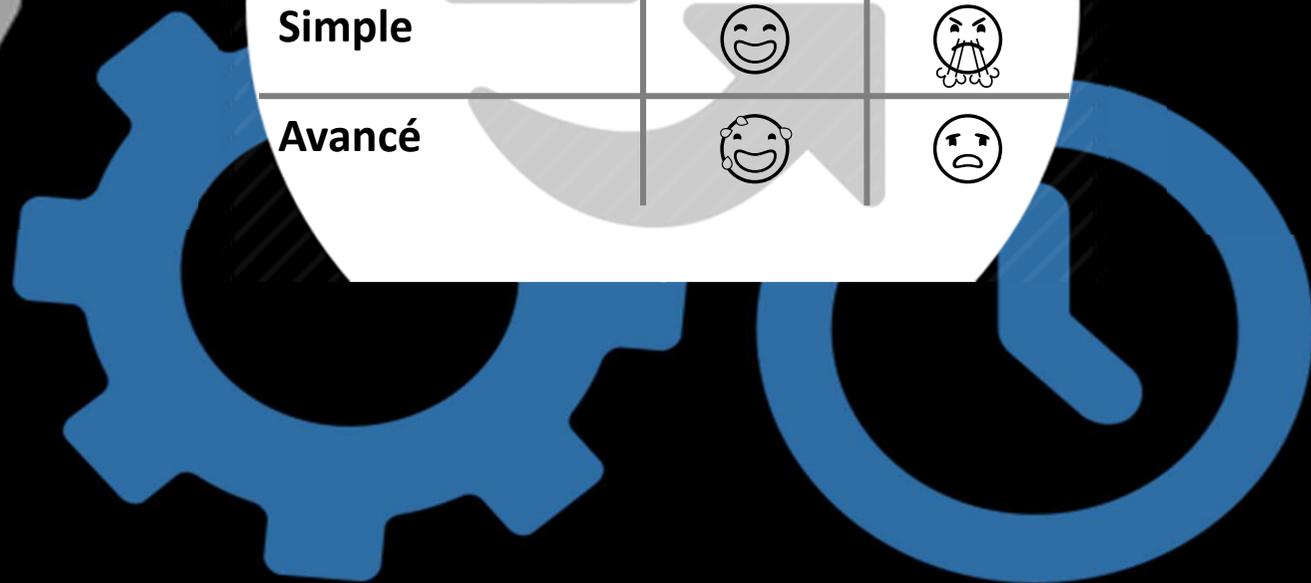
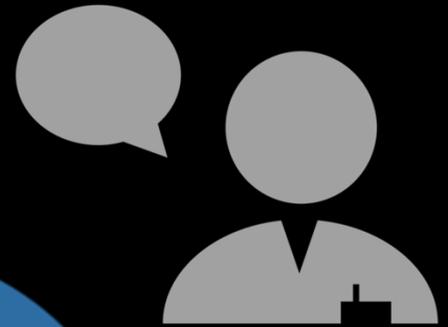




Exposé

# Modèle analytico-prédicatif des VE

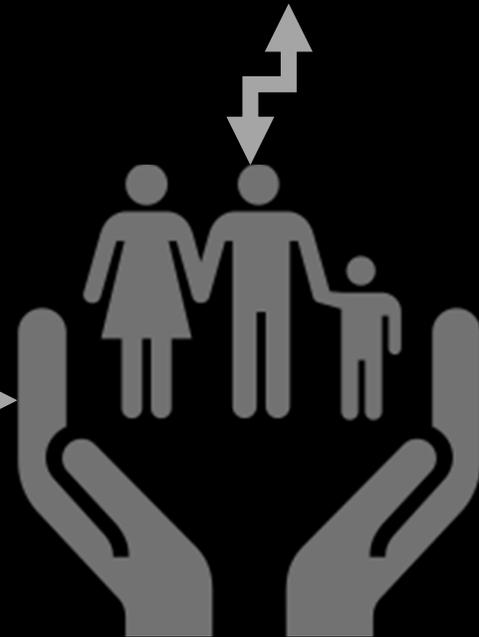
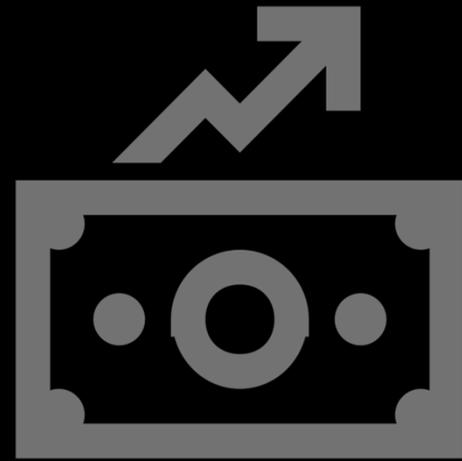
	<i>Format</i>	<i>Convivial</i>	<i>Agressif</i>
<b>Complexité</b>			
<b>Simple</b>			
<b>Avancé</b>			





Enjeux

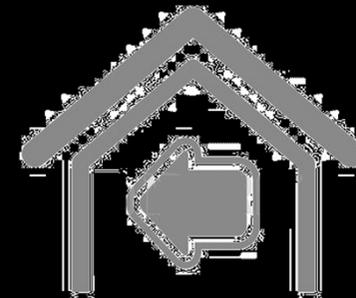
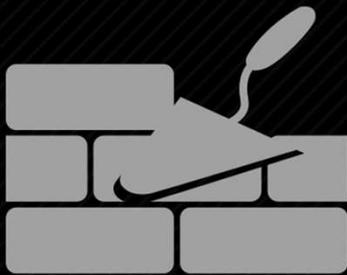
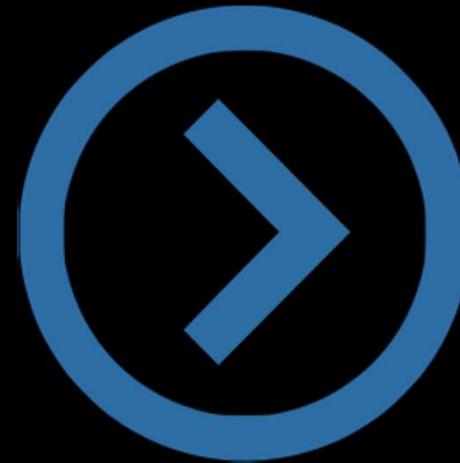
Exposé





# Actions

Exposé

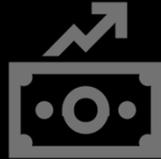




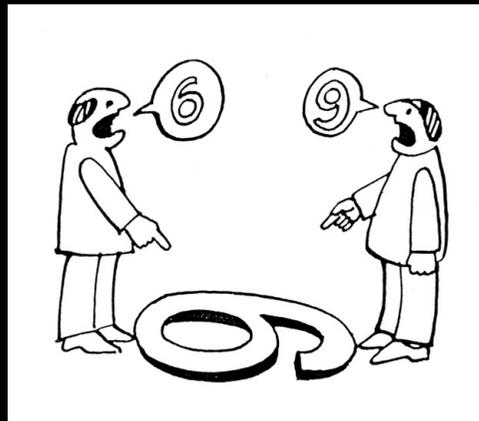
Mesures



Exposé



Fin du diaporama, cliquez pour le fermer.



# Débat

## 1. Explications



# Débat

## 2. Complétion



# Débat

## 3. Discussion

