

SANTÉ-SÉCURITÉ
AU TRAVAIL

CONTEXTE, ANALYSE DU RISQUE ET OBJECTIFS DE PRÉVENTION

LE CONTEXTE

En 2008 et en 2009 le nombre total de vols à main armée en France a augmenté chaque année de plus de 20 %, passant de près de 2 900 en 2007 à 3 500 attaques en 2008 et à plus 4 200 en 2009.

Le secteur des petits commerces est le plus exposé. Le nombre de braquages dans ce secteur a progressé de 30 % en 2008.

Ces événements sont d'une grande violence pour les salariés qui les vivent. Bien qu'il s'agisse d'un fait de société, les commerçants de proximité se doivent, en tant qu'employeur, d'assurer la santé et la sécurité de leurs salariés. Il convient de mettre en place des

mesures permettant de prévenir les risques liés aux braquages et d'en limiter les conséquences pour les salariés. Cependant les commerçants peuvent se sentir démunis en matière de moyens de prévention.

Cette fiche est la première d'une série de quatre (références DTE 23-1 à 23-4) qui proposent une liste non exhaustive de mesures pour prévenir les risques de braquage et pour en limiter les conséquences pour les salariés.

Ces fiches s'adressent principalement aux commerces de proximité : supérettes, supermarchés, bureaux de tabac, boulangeries, restaurants, stations services, pharmacies...

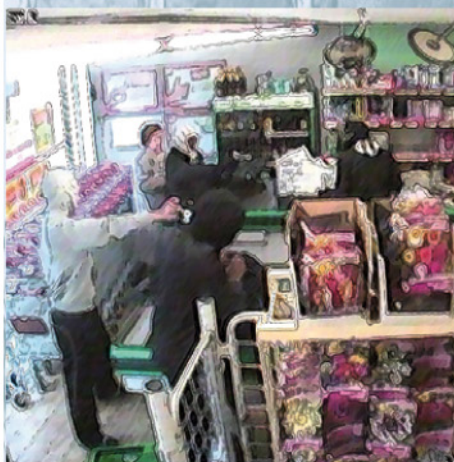
TÉMOIGNAGE :

Un chargé de sécurité d'un petit commerce.

«Personne n'est à l'abri. Quelles que soient les dispositions prises en amont, sous la menace d'une arme, les réactions sont imprévisibles.»

«Il y avait des personnes en état de choc. L'une de nos caissières, enceinte au moment de l'agression, a préféré donner sa démission par la suite.»

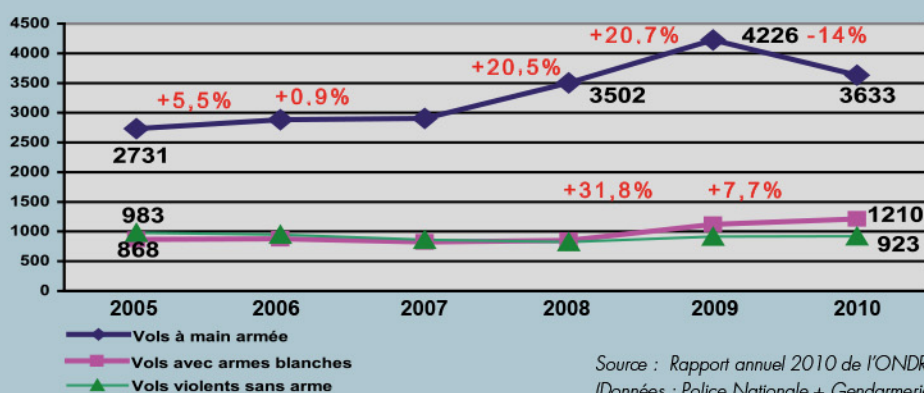
(Extrait de la revue Travail et Sécurité mai 2009)



Les braquages se caractérisent actuellement par :

- un ciblage de commerces (supérettes, supermarchés, bureaux de tabac, boulangeries, stations services, pharmacies et tout autres commerces de proximité) souvent moins protégés que les agences bancaires, les bijouteries de luxe ou les hypermarchés,
- leur rapidité,
- la faiblesse des sommes volées : quelques dizaines ou centaines d'euros tout au plus,
- la jeunesse de leurs auteurs, souvent mineurs.

Évolution sur cinq ans du nombre de vols avec violence contre des établissements industriels ou commerciaux en France



Source : Rapport annuel 2010 de l'ONDRP
(Données : Police Nationale + Gendarmerie)

De nombreuses causes possibles

Certains facteurs liés à la conception du magasin, à l'organisation du travail, et à l'environnement social peuvent favoriser le déclenchement du passage à l'acte ou aggraver les conséquences d'une attaque à main armée. La fréquence des braquages est d'autant plus élevée qu'il existe des circonstances facilitant les agressions.

La conception des locaux commerciaux

- Les gérants cherchant à établir un climat de convivialité commerciale, les magasins sont librement accessibles au public et sans possibilité d'en filtrer l'accès.
- L'éclairage insuffisant du magasin augmente la probabilité de passage à l'acte.
- La conception et l'équipement des magasins peuvent les rendre vulnérables.

L'organisation du travail

- Les salariés occupent les postes d'encaissement et ont accès à des sommes d'argent en espèces.
- Le personnel présent est souvent peu nombreux. Dans certains cas un salarié peut se retrouver seul pour tenir un magasin.
- Les salariés sont présents à des

horaires atypiques auxquels la clientèle est rare (pause déjeuner, le soir avant la fermeture) ou absente (la nuit, tôt le matin).

- Les consignes données au personnel en cas de braquage (donner l'argent sans opposer de résistance aux malfaiteurs, puis les laisser partir) visent à lui éviter toute blessure pendant l'agression. Ces consignes peuvent avoir un effet pervers : elles incitent les malfaiteurs à récidiver. Des salariés peuvent donc se retrouver exposés à plusieurs braquages dans une même année, ce qui peut générer des troubles psychologiques sévères.
- Les agressions ou braquages sont peu ou pas analysés et ne donnent donc pas lieu à la mise en place de moyens de prévention efficaces, car être exposé à un braquage est considéré comme faisant partie du métier.

L'agresseur

Le passage à l'acte peut être lié notamment à des causes :

- sociologiques (quartiers difficiles, drogue, chômage, absence d'éducation...),
- matérielles (accès facile à des armes réelles, à des armes factices très ressemblantes, à des vêtements permettant de ne pas être identifié et à des véhicules à deux roues rapides...).



Conséquences pour la santé

En cas de braquage les salariés ne savent souvent pas quelle conduite adopter et sont seuls pour gérer le stress lié à cette agression.

Ils peuvent aussi être seuls :

- pour engager des démarches administratives (déclaration AT/MP, démarche pour consulter un médecin),
- à se demander s'ils doivent en parler,
- pour tenter de reconstruire leur intégrité et leur identité (au sens sociologique) lorsque celles-ci ont vraiment été atteintes,
- pour revenir au travail (lorsqu'il y a eu arrêt) et au contact avec le public car ce travail devient une angoisse.

Or ces violences d'origine externe à l'entreprise peuvent avoir des conséquences sur la santé physique (coups, blessures voire décès) ou mentale de la victime.

Les répercussions psychologiques ont un niveau de gravité qui dépend des circonstances de l'agression, de l'état personnel de la victime et de son environnement au moment de l'agression.

Elles peuvent se manifester par :

- des conséquences immédiates (incapacité de la victime à parler, voire à se mouvoir, sidération psychique, état d'agitation, cris, pleurs, gémissements, besoin de fuir),
- un état de stress persistant plusieurs semaines ou mois après l'agression, appelé stress post-traumatique chronique, qui se traduit par une série de manifestations :
 - psychologiques (reviviscence du traumatisme, anxiété, dépression chronique, surconsommation de tranquillisants, tentative de suicide...),
 - physiques (troubles du sommeil, troubles digestifs ou neurologiques),
 - comportementales (surinvestissement professionnel, attitudes compulsives, difficultés de concentration, désintérêt, démotivation, évitement, impossibilité de reprendre son poste pouvant conduire à quitter l'entreprise, désinsertion professionnelle)...

Les moyens de prévention existants

Ils sont essentiellement liés à l'équipement du magasin :

- systèmes de protection mécanique des portes et fenêtres (grilles, rideaux métalliques...),
- blocage des caisses lorsque le montant des espèces atteint une certaine valeur,
- vidéosurveillance dans les magasins dits «sensibles»,
- présence d'un coffre «tirelire».

La présence de vigiles ou de maîtres-chiens dans les commerces de proximité, contribue aussi à réduire les actes de malveillance (vols, dégradations, agressions verbales...).

Certaines enseignes ont aussi développé :

- une formation spécifique des salariés, mais elle n'est pas systématiquement déployée à l'ensemble du personnel susceptible d'être exposé à un vol à main armée,
- une procédure de prise en charge psychologique en cas d'événement traumatisant.

L'évaluation du risque de braquage

Il convient d'intégrer le risque d'agression à l'évaluation des risques professionnels et de mettre en place des mesures permettant à l'employeur d'assurer la sécurité et de protéger la santé physique et mentale des salariés qui y sont exposés.

Le chef d'établissement procède à l'évaluation des risques en s'appuyant sur les situations de travail réelles.

Les salariés, leurs représentants et le médecin du travail sont associés à cette évaluation ainsi qu'à l'élaboration d'un plan d'action de prévention et à sa mise en œuvre.

L'analyse et l'évaluation des risques s'appuient notamment sur

- l'équipement du magasin et son implantation,
- l'organisation du travail,
- la description précise et systématique des agressions, dont sont victimes les salariés, mais aussi de leur environnement et de la situation de travail,
- les principes généraux de prévention (Article L.4121-2 du Code du travail).

En matière de prévention des braquages, il semble difficile d'appliquer le principe général de prévention «éviter les risques», celui-ci étant importé dans les commerces par des individus intentionnellement malveillants.

Pour déterminer des mesures de prévention à mettre en œuvre on peut s'appuyer sur les principes généraux de prévention suivants :

- Évaluer les risques qui ne peuvent pas être évités.
- Tenir compte de l'état d'évolution de la technique.
- Planifier la prévention.
- Donner des instructions appropriées aux travailleurs.

Pour en savoir plus :

- www.inrs.fr : dossier WEB «Travail et agressions. État des lieux et prévention des risques»
- www.bossons-fute.fr, fiche de risque N° 4 «Vol avec agression, hold-up, braquage».
- Recommandation de la Carsat Languedoc Roussillon (1999) «La prévention du risque d'agression des salariés en contact avec le public».
- CNPP et CCI de l'Essonne - 2009 Sécurité des commerces de proximité
- Préfecture de Police de Paris et CCI de Paris - 2010 Guide de la sécurité dans les commerces

OBJECTIFS ET MESURES DE PRÉVENTION

Objectifs de prévention

L'évaluation des risques doit conduire notamment à mettre en évidence les deux objectifs de prévention suivants :

- Dissuader les personnes malveillantes de passer à l'acte.
- Limiter les dommages occasionnés aux victimes d'agressions.

Les mesures de prévention

Pour déterminer les mesures de prévention permettant de contribuer à dissuader les personnes malveillantes de passer à l'acte dans le magasin, on pourra s'appuyer sur les fiches de la série «Prévenir les risques de braquage dans les commerces de proximité» suivantes :

- Les commerces de détail - CRAMIF DTE 23-2
- Les supérettes et supermarchés - CRAMIF DTE 23-3

Pour déterminer les mesures de prévention permettant de limiter les dommages occasionnés aux victimes d'agressions dans le magasin, on pourra s'appuyer sur la fiche de la même série :

- La prise en charge des victimes - CRAMIF DTE 23-4



**l'Assurance
Maladie**

RISQUES PROFESSIONNELS

Caisse régionale
Île-de-France

Ont participé à la rédaction du document :
La commission temporaire de prévention du Comité Technique Régional n° 5 de la CRAMIF
Agnès Galland, Fabien Gille, Michel Goudal,
Jean-Luc Haegy, Vanessa Revon, Pascal Verdier.

Réalisation : Chaîne graphique CRAMIF -
3^e trimestre 2011