

Personnels recevant seuls du public - Prévention des risques en cas d'agression

Objectif : Limiter les risques d'agression et permettre une sortie rapide en cas de danger, tout en maintenant un cadre accueillant et professionnel.

Organisation spatiale	Dans le bureau ou lieu d'accueil 1. Positionnement du bureau - Faire face à la porte : avoir une vue dégagée sur l'entrée. - Installer le bureau de manière à être le plus proche de la porte (et non l'utilisateur). 2. Liberté de mouvement - Éviter de s'enfermer entre un mur et la personne reçue. - Laisser un dégagement suffisant pour pouvoir se lever et sortir sans être bloqué. 3. Disposition des sièges - Le siège du visiteur ne doit pas bloquer la sortie. - Préférer une disposition en angle ou oblique plutôt que le face à face direct, pour diminuer la confrontation. 4. Mobilier et objets - Éviter de laisser à portée des objets qui pourraient être utilisés comme projectiles ou armes par destination (ciseaux, objets lourds ou pointus).
	<u>Types d'objets à risque</u> 1. Objets tranchants / pointus - Ciseaux, cutters, (même petits). - Ouvre lettres, coupe papier. 2. Objets lourds / contondants pouvant être lancés - Lampe de bureau lourde, statuettes, presse-papiers lourd, objets décoratifs lourds. - Bouteilles en verre, pots de crayon lourds. 3. Objets de bureau petits et maniables - Agrafeuses, perforatrices. - Tout objet de bureautique en matériaux type métal. 4. Objets personnels - Téléphone, clés, porte-cartes/clés : tout objet personnel rangé hors de portée
	Situation du bureau ou lieu d'accueil dans l'établissement Privilégier un lieu proche de bureaux fréquentés au moment des entretiens et qui permettra à un ou des collègues d'intervenir rapidement.
	1. Communication envers les usagers Affichage de l'Article 433-5 du Code pénal à l'entrée de l'établissement et dans les bureaux
Organisation générale	2. Protocole interne - Utiliser des codes de communication internes* en cas de tension ressentie. Les codes doivent rester neutres mais connus de tous les personnels pouvant intervenir (* ex : convenir de demander le « dossier bleu » pour faire venir un personnel). - Inscrire la problématique de la situation de travail dans le DUER
	3. Système d'alerte individuel Disposer d'un outil pouvant donner l'alerte : mini alarme sonore, téléphone avec bouton SOS, bouton intrusion, talkie...