

Note Méthodologique : Identification des Risques en Violence et Sûreté au Travail

Synthèse structurée de la démarche et des étapes de réalisation de la mission.

Contexte & finalité de la méthodologie

Approche organisée et documentée pour maîtriser violences et actes intentionnels au travail.

- Identifier qui est exposé, à quoi, quand, comment ; lier menaces et impacts humains/opérationnels/réputationnels.
- S'appuyer sur faits, signaux faibles, observations terrain et échanges avec les équipes.
- Arbitrer prévention/formation/équipements/procédures/soutien managérial, notamment en multi-sites et service public.
- Alignement avec ISO 45001/31000 et préparation des audits ; cadre commun qui fluidifie le dialogue social.

Point clé : La sobriété documentaire (5 documents maîtres) et des données traçables sous 24–72 h conditionnent l'efficacité.

Objectifs de la mission

- Réduire l'exposition, sécuriser les opérations sensibles, améliorer le climat de travail.
 - Développer les capacités : détecter les signaux faibles, décider vite, intervenir avec proportionnalité, apprendre.
 - Installer un pilotage mesurable : tableau de bord mensuel, revue de direction trimestrielle.
 - Cibles de référence : -30 % d'incidents en 12 mois (prévention primaire) et +50 % de signalements mineurs.
 - Mise à jour DUERP annuelle et évaluation spécifique des risques intentionnels (présentation en CSE).
-

Périmètre / livrables attendus

- Périmètre par unités de travail, tâches, horaires, lieux et publics ; cartographie sites/flux/interfaces.
- Cadrage : lettre de mission, objectifs, indicateurs, calendrier, instances et RACI validé en direction.
- Outils de collecte : formulaire de signalement, taxonomie unifiée, protocole de consolidation mensuelle, registre sous 24–72 h.
- Évaluation : matrice des risques intentionnels intégrée au DUERP avec seuils d'alerte.
- Plan d'actions chiffré (ROI, délais, responsables) et protocole de tests/pilotes.
- Compétences : modules de désescalade, gestion post-incident, briefs/débriefs, relais internes formés.

- Référentiel documentaire cible : politique, cartographie, grille d'évaluation, plan d'actions, procédure de signalement.

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 — Cadrage et gouvernance

- Diagnostic rapide (entretiens, revue documentaire, premières données).
- RACI, objectifs mesurables, indicateurs, instances et calendrier validés.
- Vigilance : confidentialité des témoignages, inclusion IT/DSI, éviter l'action sans priorisation.

Étape 2 — Cartographie des situations exposées

- Grille d'observation + modèle de cartographie co-construits (ateliers métiers).
- Tournées terrain, observations inopinées, analyse des flux et zones d'ombre.
- Vigilance : biais de confirmation, micro-agressions invisibles, heures creuses et travail isolé.

Étape 3 — Collecte et analyse des incidents

- Formulaire de signalement, taxonomie (typologie, gravité, contexte), consolidation mensuelle.
- Croisements données : paie/absentéisme, plaintes, maintenance, sûreté.
- Vigilance : sous-déclaration, hétérogénéité inter-sites, anonymisation et conservation (36 mois).

Étape 4 — Évaluation et hiérarchisation des risques

- Matrice dédiée aux risques intentionnels (probabilité x gravité) intégrée au DUERP.
- Scoring, scénarios de référence, seuils d'alerte et choix des traitements.
- Vigilance : équilibre fréquence/gravité et qualité de service.

Étape 5 — Conception des mesures et développement des compétences

- Portefeuille de mesures primaires/secondaires/tertiaires + plan d'actions chiffré.
- Zonage, contrôles d'accès, PTI/DATI, procédures (refus de service, lignes d'alerte), médiation.
- Vigilance : appropriation managériale et maintenance des dispositifs.

Étape 6 — Déploiement, pilotage et amélioration continue

- Conduite du changement, indicateurs (fréquence, gravité, délais <72 h), rituels (revues trimestrielles).
- Tests d'alerte, exercices, contrôles de conformité, mises à jour documentaires.
- Vigilance : essoufflement sans sponsor ; ancrage via objectifs managériaux et DUERP annuel.

Planning / durée / jalons

Jalon	Fréquence / délai	Résultat attendu
Enregistrement des incidents	Sous 24 h	Traçabilité initiale garantie
Qualification / feedback	Sous 72 h	Données qualifiées + accusé au déclarant

Clôture des dossiers	Moins de 30 jours (hors cas complexes)	Traitements suivis et bouclés
Tableau de bord	Mensuel	Suivi des 5–8 indicateurs clés
Revue de direction / comité sûreté	Trimestriel	Arbitrages et priorisation des actions
DUERP + évaluation risques intentionnels / audit	Annuel (présentation CSE) / Annuel	Mise à jour réglementaire et audit interne

Rôles & responsabilités

Client

- Valider le cadrage (lettre de mission, RACI, instances) et assurer le sponsoring direction.
- Fournir accès aux sites, données et parties prenantes (managers, RH, SST, sécurité, CSE, IT/DSI).
- Garantir confidentialité, protection des données et respect des délais (24–72 h, 30 jours).
- Déployer et maintenir les mesures (organisation, équipements, maintenance) et communiquer aux équipes.

Consultant

- Conduire le diagnostic, structurer la cartographie et les outils (grille, taxonomie, formulaires).
- Mettre en place la collecte/consolidation des incidents et le tableau de bord.
- Construire la matrice d'évaluation, définir seuils/alertes et prioriser un plan d'actions chiffré.
- Former managers et relais internes (désescalade, post-incident, brief/débrief) et appuyer le changement.

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Données factuelles : incidents/quasi-accidents, signaux faibles, retours d'expérience; registre des faits.
- Documents de référence : DUERP, procédures de signalement, ISO 31000/45001/45003.
- Accès terrain pour observations (tournées, flux d'accueil, zones d'ombre, horaires sensibles).
- Sources transverses : paie/absentéisme, plaintes, maintenance, sûreté, vidéos, RH.
- Parties prenantes mobilisées : managers, SST, RH, sécurité, CSE, IT/DSI.
- Cadre de protection : confidentialité, anonymisation si besoin, conservation des données 36 mois.
- Outils de collecte et de suivi : formulaires normalisés, taxonomie unifiée, tableau de bord mensuel.

Modalités de pilotage & qualité (comités, validations, risques)

- Gouvernance structurée : RACI formalisé ; comité sûreté/revue de direction trimestriels.
- Pilotage par indicateurs (5–8) et tableau de bord mensuel ; seuils d'alerte prédéfinis.
- Cycle PDCA : planifier, déployer, vérifier, ajuster ; audit interne annuel.
- Exigences de délai : enregistrement <24 h, qualification/feedback <72 h, clôture <30 jours.

- Ancrage réglementaire et social : DUERP annuel, évaluation risques intentionnels annuelle, présentation CSE.
- Qualité des données : taxonomie unifiée, traçabilité, contrôle d'accès, conservation limitée (36 mois).
- Maîtrise des risques de mise en œuvre : sous-déclaration, biais de confirmation, hétérogénéité inter-sites, essoufflement; réponses : simplification du signalement, feedback systématique, culture d'apprentissage, pilotes.