

**LIGNE B3-4000
RELATIONS INDUSTRIELLES ET DIALOGUE SOCIAL**

CENTRE DE SOCIOLOGIE DE LA SANTE

**LA SANTE ET LA SECURITE DANS LE SECTEUR
DE LA SECURITE PRIVEE : IDENTIFICATION DES RISQUES**

NOVEMBRE 2003

**Lorenzo MUNAR SUARD
sous la direction de Guy LEBEER**



Remerciements

Nous voudrions remercier ici les partenaires sociaux aux niveaux européen et national qui se trouvent à la tête de ce projet.

Nous remercions pour leur attention et leur ouverture, celles et ceux qui nous ont fourni les données, informations, documents, explications d'une réalité complexe :

- Les travailleurs et leurs représentants (les délégués de prévention, les délégués de base et les permanents régionaux/nationaux);
- Les employeurs et leurs représentants;
- Les conseillers de prévention et/ou les responsables de santé et de sécurité au niveau des entreprises.

Nous voudrions exprimer toute notre reconnaissance aux travailleurs et travailleuses qui ont accepté de nous livrer leurs expériences.

Ce rapport de recherche concerne une action qui a fait l'objet d'un soutien financier de la part des Communautés européennes dans le cadre de la ligne B3-4000.

Table de matières

REMERCIEMENTS	2
INTRODUCTION GÉNÉRALE	5
A. Le but de l'étude	5
B. La démarche méthodologique	5
C. Quelques considérations préalables	6
1. La santé et la sécurité au travail	8
2. Le secteur de la sécurité privée	9
2.1. La situation générale du secteur en ce qui concerne la santé et la sécurité au travail	11
2.1.1. Les indicateurs de santé au travail	11
2.1.2. Un secteur façonné et déterminé par la relation/prestation de service	13
A. La sous-traitance et la santé au travail	14
2.1.3. Un secteur de forte concurrence	16
2.1.4. Un secteur caractérisé par la flexibilité et l'"atypicité"	16
3. Les risques liés à l'activité de sécurité	18
3.1. Risques dérivés du contexte général	19
3.1.1. Risques liés à l'intervention de l'entreprise de gardiennage dans l'entreprise utilisatrice	19
3.1.2. Risques liés à une identité professionnelle problématique et à une image du secteur plutôt négative	21
3.2. Risques propres à l'activité et/ou l'organisation du secteur	23
3.2.1. Risques de violence au travail	23
A. Risques d'agression physique	23
B. Risque de harcèlement moral	26
C. Risque de harcèlement sexuel	28
3.2.2. Risques liés à la manipulation d'armes	30
3.2.3. Risques causés par des chiens	32
3.2.4. Risques liés à l'exposition aux rayonnements ionisants	34
3.2.5. Facteurs de risques liés à l'organisation du travail	36
A. Double hiérarchie - Double appartenance	36
B. Le temps de travail	36
C. Les plannings de travail	38
D. La gestion du personnel	38
E. La formation	38
F. Le travail isolé	39

3.2.6. Risques liés à la charge physique	40
A. Les postures de travail	40
a. Les postures assises	40
b. Les postures debout	41
B. Les manutention de charges	42
C. Les déplacements	44
D. Le travail posté et le travail de nuit	44
3.2.7. Risques liés à la charge psychosociale	45
A. Le stress lié au travail	45
B. La satisfaction et la motivation au travail	49
C. La charge mentale	50
D. La charge émotionnelle	52
3.2.8. Risques spécifiques des agents de sécurité féminins	55
3.3. Risques dérivés du poste de travail	56
3.3.1. Risques liés à la sécurité	56
A. Risque de chute, glissades et trébuchements	57
B. Risque de chocs, heurts et coinçages	59
C. Risque d'accident de circulation routière	60
D. Risque électrique	61
E. Risque d'incendie	63
3.3.2. Risques liés à l'environnement de travail	65
A. Risques physiques	66
a. Le bruit	66
b. Température, degré d'humidité et ventilation inadéquates	67
c. Lumière insuffisante ou inadéquate	68
B. Risques biologiques	69
C. Risques chimiques	70
4. La prévention et son organisation	72
4.1. L'organisation de la prévention	73
4.1.1. L'évaluation des risques au travail	73
4.1.2. La coordination / coopération entre employeurs	74
4.1.3. Les services de protection et de prévention	75
4.1.4. La consultation et la participation des travailleurs	76
4.1.5. L'information	76
4.1.6. La formation	76
4.1.7. La surveillance de santé	77
CONCLUSION	78
BIBLIOGRAPHIE	81

Introduction générale

A. Le but de l'étude

L'étude s'inscrit dans le cadre du dialogue social européen dans le secteur de la sécurité privée et elle est motivée par le besoin de prévenir au mieux les risques de santé et de sécurité sur les lieux du travail. Ses objectifs sont de:

- Contribuer à développer le dialogue social aux niveaux européen, national et de l'entreprise sur les questions relatives à la santé et à la sécurité au travail;
- Contribuer à la prévention des risques en matière de santé et de sécurité en déterminant les causes de ces risques et en posant les bases d'un outil d'information/sensibilisation augmentant la prise de conscience des différents acteurs du secteur et notamment des travailleurs en la matière;
- Contribuer à la professionnalisation du secteur en donnant les moyens d'augmenter et d'améliorer les compétences et aptitudes du personnel de la sécurité privée dans le domaine de la sécurité et de la santé;
- Contribuer à la définition d'une série de conditions nécessaires pour assurer le bien-être au travail des travailleurs du secteur.

B. La démarche méthodologique

Le projet a été structuré en trois phases :

1) Première phase

Une étude sectorielle en vue de déterminer *in situ* les risques de santé et de sécurité a été menée en Espagne, en Suède et en Belgique. En collaboration avec les partenaires sociaux nationaux, deux entreprises ont été choisies par pays (une grande et une moyenne ou petite). Dans chaque pays, des entretiens approfondis ont été menés avec deux types d'interlocuteurs:

Au niveau du secteur

- Les membres des organisations nationales représentatives des employeurs et des travailleurs

Au niveau des entreprises

- Les employeurs (ou des personnes désignées par eux) des deux entreprises choisies par pays ;
- Les employés désignés par l'entreprise pour organiser la prévention des risques et pour veiller à la sécurité et à la santé des travailleurs (conseillers de prévention, membres du comité pour la prévention et la protection au travail ou équivalent, etc.);
- Les délégués/délégués de prévention (deux ou trois personnes) des entreprises choisies par pays ;
- Les travailleurs des entreprises choisies. Les travailleurs ont été rencontrés en groupe. Un (8 travailleurs) ou deux groupes (de 4 à 5 travailleurs) en fonction des possibilités pratiques.

Le guide d'entretien a été élaboré à partir de la littérature portant sur le secteur de la sécurité privée et il a été validé lors d'entretiens-tests. Le guide fut le même pour les entretiens individuels et les entretiens collectifs.

En parallèle à l'étude sectorielle, il a été procédé à une revue de la littérature.

2) Deuxième phase.

Un workshop a été organisé à Bruxelles dans le but de mettre en perspective les résultats obtenus lors de la première phase du projet. Des experts (représentants des travailleurs et des employeurs) en provenance d'Italie, d'Irlande et d'Allemagne ont discuté ces résultats à partir de leurs expériences et situations nationales propres. Le but de ce workshop a été de s'assurer d'une représentativité minimale des résultats de l'enquête et de garantir leur pertinence sur le plan européen.

3) Troisième phase

La dernière phase du projet a consisté dans l'analyse des informations recueillies lors de l'"étude sectorielle" et du "workshop" et la rédaction du rapport final. Ce rapport a été soumis pour validation aux partenaires sociaux européens (CoESS et UNI-Europa) qui chapeautent le projet.

C. Quelques considérations préalables

- Ce rapport est le résultat d'une étude dans laquelle plusieurs pays européens ont été impliqués. Lors de nos entretiens, ce sont surtout les tendances communes qui ont attiré notre attention. Ceci risque de produire chez le lecteur l'impression d'être face à un secteur homogène au niveau européen, ce qui est loin d'être le cas.
- Le cadre de référence législatif du rapport est constitué par les directives européennes, notamment celles qui concernent la santé et la sécurité au travail. Ces directives établissent essentiellement des principes généraux de prévention auxquels doivent se conformer les réglementations nationales. Pour des raisons évidentes, nous ne pouvons pas prendre en compte les dispositions particulières adoptées par chaque État.
- Le secteur de la sécurité privée recouvre des activités diversifiées que l'on peut regrouper en trois grands segments : 1) la surveillance et la protection des biens, des immeubles et des personnes, 2) le transport de fonds et de valeurs et, 3) l'installation et l'entretien de systèmes de sécurité. Dans le cadre de ce projet, nous nous sommes focalisés sur le premier segment, celui-ci comprend des activités très diverses: la surveillance statique de centres commerciaux, bureaux, grandes surfaces et magasins, etc.; la détection du vol à l'étalage; les contrôles d'accès; la surveillance de manifestations, expositions, etc.; les interventions après alarme; la surveillance avec des chiens; les patrouilles; la protection de personnes, etc.

- Dans le cadre de ce travail, nous allons parler de l'"agent de sécurité", mais il faut bien préciser que sous ce terme l'on ne recouvre pas la même réalité dans les différents pays de l'UE. Nous nous baserons ici sur la définition de l'agent de sécurité qui est donnée dans le *Manuel européen de formation professionnelle initiale en gardiennage et surveillance*¹:
 - "Toute personne rémunérée pour exécuter une ou plusieurs des fonctions suivantes :
 - Prévention ou détection d'intrusion, d'entrée ou d'activité non autorisée, d'acte de vandalisme ou de violation de propriété privée.
 - Prévention ou détection de vol, préjudice, malversation, détournement ou recel d'objet, d'argent, de titre, de valeur, de document...
 - Protection des personnes contre les dommages corporels.
 - Respect et application des législations, des réglementations, des mesures et pratiques établies pour la lutte contre le crime.
 - Signalement et appréhension des contrevenants.
 - Rapports sur les incidents et appels"

- Vu les particularités du transport de fonds, il a été convenu par les partenaires sociaux de ne pas l'inclure dans le cadre de cette étude.

- Ce rapport constitue le matériel de base à partir duquel un "Manuel européen de formation en santé et sécurité au travail, en gardiennage et surveillance" sera élaboré.

- Cette étude consiste en l'identification des risques, c'est-à-dire que son but a été de procéder à un inventaire des risques dans le secteur, mais non à une évaluation des risques aux plans de leur dangerosité, de leur probabilité,... Les risques sont donc, en principe, traités sur un pied d'égalité, sans donner plus d'importance à l'un ou à l'autre. Certains seront néanmoins davantage développés que d'autres, en raison de leur complexité ou en raison de leur caractère le plus souvent invisible, propriétés qui méritent, d'après notre travail de terrain, que l'on s'y attache quelque peu.

¹ Spaninks L., Quinn L., Byrne J., *Manuel européen de formation professionnelle initiale en gardiennage et surveillance*, CoESS - UNI-Europa.

1. La santé et la sécurité au travail

En guise de définition opératoire de la santé au travail, nous nous sommes basés sur une approche dynamique qui permet de développer une analyse critique non seulement des facteurs de risque mais aussi de la dynamique sociale dans laquelle s'inscrivent les histoires de santé des travailleurs. Selon cette approche,

*“ La santé est un processus dynamique par lequel l'individu se construit et chemine, processus qui inscrit dans le corps de la personne les empreintes du travail, des conditions de vie, des événements, des douleurs, du plaisir et de la souffrance, de tout ce dont est faite une histoire individuelle dans sa singularité, mais aussi collective par l'influence des multiples logiques au cœur desquelles elle s'insère.”*²

Cette approche de la santé au travail permet d'apprécier les stratégies que développent les travailleurs du secteur pour gérer la contradiction constamment présente entre santé et productivité ainsi que les conséquences de cette contradiction pour leur santé.

Lors des entretiens que nous avons conduits, le caractère ambivalent du travail par rapport à la santé était fort présent : tantôt puissant opérateur de construction de la santé, tantôt puissant destructeur de la santé. Quand c'est l'ingéniosité et la reconnaissance qui l'emportent, le travail peut être une source de bien-être ou d'émancipation pour le travailleur, mais quand ce sont les contraintes et les souffrances (relations sociales de travail conflictuelles, manque de reconnaissance, etc.) le travail devient aliénant et stressant.

En général, l'impact du travail sur la santé s'analyse principalement en fonction de risques déterminés. Par exemple, les agents de sécurité font face à des agressions physiques, travaillent la nuit, travaillent seuls, etc. Donc dans le travail d'évaluations des risques ceux-ci se présentent de manière sérielle et indépendante. Dans la réalité cependant les risques sont étroitement imbriqués. Ce qui devrait impliquer le développement de politiques de prévention fondées sur une meilleure prise en compte de la nature plurifactorielle des atteintes à la santé au travail.

Les problèmes de santé au travail ne constituent pas un bloc homogène. Ph. Davezies³ identifie trois modes différents d'atteinte à la santé par le travail :

- Les atteintes directes à l'intégrité du corps surtout par les facteurs physico-chimiques : ces atteintes résultent de l'exposition à des risques physiques tels que les chutes, les produits toxiques mais aussi le bruit, la chaleur ou le froid excessif, etc.
- L'hypersollicitation : ces atteintes sont dues à un usage inapproprié ou excessif des hommes et des femmes au travail. L'exemple type est constitué par les pathologies musculo-tendineuses d'hypersollicitation et par les formes d'usage du temps de travail : horaires anormaux (dépassant largement la durée légale hebdomadaire du travail), les

² Daubas-Letourneux V., Thébaud-Mony A., *L'organisation du travail et santé dans l'Union européenne*, Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, Luxembourg : Office des Publications Officielles des Communautés européennes, 2002, p. 5.

³ Davezies Ph., “Evolutions des organisations du travail et atteintes à la santé”; Contribution au séminaire interdisciplinaire “Nouvelles organisations du travail”, CNAM, Paris, 1997. Dans revue *Travailler*, n°3. et, “Recherche en Ergonomie et Santé”. Actes du colloque “Recherche et Ergonomie”, Toulouse, février 1998, p. 173.

horaires atypiques (horaires décalés ou postés, de nuit, le week-end), des horaires de repas et de sommeil irréguliers.

- Les perturbations de la santé liées à une atteinte à la dignité et à l'estime de soi: les brimades au travail, le déni de la souffrance, le rejet de l'individu, toutes ces atteintes psychologiques menacent la santé des personnes selon des modalités nouvelles.

Si, traditionnellement, les risques dont il est le plus souvent question se rapportent aux atteintes directes à l'intégrité physique des travailleurs, aujourd'hui et sans que ces derniers deviennent moins importants, nous constatons un accroissement des risques liés à l'hypersollicitation et aux atteintes à la dignité des travailleurs. Pour ces raisons, ces risques devraient faire l'objet d'une plus grande attention de la part des responsables de la prévention au sein des entreprises et devraient être pleinement intégrés dans les politiques qu'ils ont pour mission de mettre en œuvre.

2. Le secteur de la sécurité privée

Le secteur de la sécurité privée est un secteur en pleine expansion. Les raisons de cette expansion sont déjà bien connues : l'accroissement du sentiment d'insécurité dans la société en général et donc de la demande de sécurité de la part des entreprises, des institutions publiques et des particuliers; le transfert de tâches relevant traditionnellement de la responsabilité des services publics de la sécurité, et surtout, le processus d'extériorisation des activités de sécurité qui étaient auparavant prises en charge directement par les entreprises elles-mêmes. Ce processus d'expansion a été accompagné par le développement de nouveaux segments du marché et par des changements importants au niveau de l'organisation du travail.

Ces changements au niveau du secteur, vécus de manière un peu différente en fonction des particularités nationales, ont un impact sur le plan de la santé et de la sécurité au travail. Le secteur, non sans difficultés, se professionnalise, ce qui implique entre autres, des pré-requis en termes de qualifications, la mise sur pied de formations initiales ou continuées, une reconnaissance de la formation par des organismes officiels, etc. Ce processus peut avoir des conséquences positives sur le bien-être des travailleurs. Mais malgré ces efforts de professionnaliser le secteur, celui-ci est encore fortement associé à de mauvaises conditions de travail et souffre d'une mauvaise image. C'est la raison pour laquelle les conditions de travail et la prévention des risques constituent des points importants dans l'agenda des partenaires sociaux. Le fait qu'il soit fait fréquemment mention de ces points dans des publications et déclarations communes témoigne de cet intérêt :

"Dans certaines fonctions de la sécurité privée, les risques professionnels sont importants. Les normes minimales en matière de santé et de sécurité pour le personnel de la sécurité privée doivent au moins être appliquées dans toutes les entreprises du secteur afin de garantir la meilleure prévention possible contre les risques professionnels.

Ces normes doivent être régulièrement revues en concertation avec les partenaires sociaux et les autorités compétentes de manière à ce que la santé et la sécurité des agents se trouvent assurées".

Code de conduite et d'éthique pour le secteur de la sécurité privée

"La sécurité du personnel

La prévention des risques professionnels est un des aspects les plus importants de l'organisation du travail dans le secteur de la sécurité privée. La formation est ici essentielle mais aussi la mise au point des techniques et des procédures qui garantissent au maximum la sécurité des travailleurs exposés à des situations dangereuses"

(...)

La minimisation des risques

Tous les travailleurs du secteur doivent recevoir une formation appropriée aux meilleures pratiques dans le domaine de la santé et de la sécurité de manière à diminuer les risques auxquels ils sont exposés et à pouvoir contribuer à la protection des personnes et des biens"

Les enjeux et les résultats du dialogue social européen dans le secteur de la sécurité privée pp. 11 et 12

Toute amélioration du secteur au plan de la santé et de la sécurité, demande des actions à trois niveaux :

1. – Au niveau (macrosocial) constitué par l'ensemble des régulations de l'emploi, celles-ci allant des contraintes macro-économiques pesant sur le marché de l'emploi jusqu'aux institutions représentatives des travailleurs et des employeurs tant au niveau européen comme national.

À ce niveau, il s'agit de considérer l'ensemble des éléments qui constituent le contexte social, économique, légal, etc. dans lequel l'activité de la sécurité privée se développe. Parmi les régulations visées, citons, pêle-mêle, celles qui concernent l'emploi et le temps de travail, l'accès à la profession dans le secteur, la concurrence entre les entreprises, les relations entre les entreprises utilisatrices et les entreprises de sécurité, le poids des organisations syndicales au sein des entreprises et au niveau du secteur, etc. Ces éléments ont une incidence directe ou indirecte sur la santé et la sécurité au travail.

2.- Au niveau de l'entreprise au sens large, c'est-à-dire au sens d'un réseau incorporant des travailleurs de différents statuts et de différents établissements.

À ce niveau-ci, il s'agit de considérer, entre autres, la politique de l'entreprise en matière de concurrence, de gestion des coûts de production, de rentabilité, de gestion des conflits, de politique de communication, de gestion du personnel, de prévention des risques, etc.

3.- Au niveau des contraintes d'organisation sur le lieu même du travail.

Comment l'équipe est-elle gérée? Quelle est l'ambiance de travail? Quelle est l'autonomie donnée aux travailleurs? Le client assume-t-il ses responsabilités en matière de santé et de sécurité au travail? etc.

L'analyse du secteur s'appuiera sur cette partition. Celle-ci interviendra également lorsqu'il s'agira d'identifier les facteurs de risques ainsi que les mesures de prévention à adopter.

2.1. La situation générale du secteur en ce qui concerne la santé et la sécurité au travail

2.1.1. Les indicateurs de santé au travail

Les politiques de prévention se basent sur des données et des recherches qui rendent visible et appréhendable la nocivité des risques et qui donc déterminent les mesures préventives appropriées pour les supprimer ou les ramener à des niveaux acceptables. Or il existe un manque criant de données et un très faible niveau de la recherche dans le secteur de la sécurité. Il existe extrêmement peu d'études spécifiques au secteur. Pour aborder les risques de santé et de sécurité qui concernent le secteur, il faut se référer à des études menées sur des professions proches : policiers, militaires,... et s'y référer à des études plus générales portant sur plusieurs secteurs d'activités.

En ce qui concerne les données

Leur origine est très variable : évaluations par les travailleurs eux-mêmes, déclarations effectuées par l'employeur, données recueillies par des services de prévention ou l'inspection du travail, enquêtes quantitatives, etc.

En général, les indicateurs en santé au travail sont donc construits à partir de données très diverses⁴ :

- données concernant les conditions de travail au sens large (secteur, professions,...) et les caractéristiques de l'emploi (type de contrat, etc.)

Pour ce qui concerne ces données, la plupart des pays de l'UE mènent des enquêtes nationales sur les conditions de travail. Il est malheureusement parfois très difficile de disposer de ces données ventilées par secteur ou par profession (et parfois quand il est possible l'échantillon est trop petit et donc pas très représentatif). Les statistiques sont de même fréquemment regroupées par branches d'activité et il est dès lors difficile d'avoir des informations précises sur le secteur de la sécurité privée. Les données concernant les caractéristiques de l'emploi sont a priori plus facilement disponibles, en particulier celles se rapportant au type de contrat (CDD, DDI, temps-plein, temps partiel, etc.). Ceci varie beaucoup d'un pays à l'autre. Normalement ces informations peuvent être tirées des bilans sociaux des entreprises, mais très souvent ces informations ne sont pas traitées ou regroupées au niveau sectoriel.

- données concernant des expositions à des facteurs de risque

Ces données existent surtout au niveau des entreprises résultats de leurs évaluations des risques, malheureusement elles ne sont presque jamais systématisées au niveau sectoriel.

- données concernant l'état de santé (accidents du travail, maladies professionnelles, autres pathologies, absentéisme, etc.)

⁴ Vogel L. (sous la direction de), *La santé des femmes au travail en Europe: des inégalités non reconnues*, Bruxelles, BTS, 2003.

Les données concernant les atteintes à la santé reposent en partie sur les indicateurs traditionnels que sont les accidents de travail et les maladies professionnelles.

Les données sur les accidents de travail sont les plus facilement disponibles, car il existe l'obligation légale de les déclarer. Ces données existent au niveau de l'entreprise et, parfois, au niveau du secteur. Dans le cadre de cette étude, nous avons largement tenu compte de ces données lors de l'identification des principaux risques du secteur.

Pour ce qui concerne les maladies professionnelles, dans les six pays impliqués dans le projet il n'existe pas de maladie professionnelle reconnue au niveau du secteur de la sécurité privée. Il est dès lors très difficile d'avoir une idée de l'incidence et de la prévalence des maladies, pathologies et lésions, causées par le travail dans le secteur, car les données sont rares ou inexistantes (en tout cas, nous n'avons pas eu accès à ces données). Les maladies restent donc pour la plupart invisibles.

- données concernant le turn-over

Les données concernant le turn-over sont parfois utilisées comme indicateurs de santé, dans la mesure où il peut constituer un indice de conditions de travail difficiles. Les données concernant le turn-over au niveau du secteur existent, même si elles ne sont pas toujours très fiables et précises (cela dépend beaucoup de la manière dont il est calculé). En tout cas, dans le secteur tous les acteurs s'accordent à dire qu'il est élevé. Les raisons le plus souvent évoquées pour l'expliquer sont :⁵

- les conditions de travail : travail de nuit, isolement, insécurité de certaines interventions;
 - les difficultés de concilier la vie professionnelle avec la vie familiale;
 - des possibilités de promotion limitées (notamment barémique);
 - des salaires peu attractifs, surtout en début de carrière;
 - le recours au licenciement pour absentéisme dans un souci de fiabilité par rapport au client;
 - le mauvais management, les difficultés du planning.
- données concernant l'organisation de la prévention (accès à la surveillance de la santé, couverture par des services de prévention, représentation des travailleurs dans le domaine de la santé et de la sécurité, formation spécifique en santé et sécurité, etc.)

Encore une fois des données existent au niveau des entreprises (nombre de travailleurs ayant eu accès à la surveillance médicale, ayant suivi une formation en prévention en santé et sécurité), mais elles sont rarement reprises au niveau du secteur. Les données concernant l'accès aux dispositifs de prévention et le fonctionnement de ceux-ci sont assez éparses. Par ailleurs, l'on sait que la couverture des entreprises par des services de prévention ainsi que la possibilité pour les travailleurs d'être représentés collectivement pour les questions de santé au travail sont très inégales entre pays de l'UE et au sein d'un même pays en raison de facteurs comme la dimension des entreprises, la présence syndicale, le statut d'emploi, etc.

⁵ Cortese V., Dryon Ph., Valkeneers A. *Sécurité Privée et Organisation du Travail. Approche thématique et transversale*, TEF-ULB, 2003, p. 19.

Le fait de ne pas disposer d'indicateurs plus exhaustifs a des conséquences sur les politiques de prévention :

- une minimisation et/ou une invisibilité de certains risques, ceux précisément pour lesquels nous ne disposons pas de suffisamment d'informations;
- une focalisation de la prévention sur certains risques, normalement les risques traditionnels qui sont précisément les plus visibles, et dès lors une non prise en considération d'autres risques, soit parce qu'ils sont plus complexes car plusieurs facteurs interviennent et qu'il est donc difficile d'établir des liens de causalité, soit parce qu'ils ont des effets à long terme, soit parce que les atteintes sont peu spécifiques et que le lien avec le travail est difficile à démontrer.

Une meilleure prévention nécessite donc un plus haut niveau de connaissances et une amélioration quantitative et qualitative des données disponibles au niveau du secteur. Il s'agit d'une question de volonté, de coordination et de recueil d'informations.

2.1.2. Un secteur façonné et déterminé par la relation/prestation de service

Le secteur de la sécurité privée se caractérise par le phénomène de la sous-traitance. De nos jours, un nombre croissant d'entreprises ont tendance à sous-traiter la fonction de la sécurité, qui ne fait pas partie de leurs "métiers de base". Elles font donc de plus en plus appel à des entreprises spécialisées dans ce domaine et cela principalement pour les raisons proclamées :

- Diminuer les coûts;
- recentrer l'activité de son entreprise sur son métier principal;

et pour des raisons qui le sont bien moins :

- transférer les risques associés à l'activité de sécurité;
- transférer les contraintes et les aléas techniques, temporels et humains liés à la réalisation de l'activité de sécurité aux prestataires, c'est-à-dire aux entreprises de sécurité.

La relation de service nous semble déterminante aussi bien pour décrire le secteur, que pour analyser la prévention des risques.

Selon la Directive Cadre (89/391) visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail, l'employeur-maître d'ouvrage (le client) et l'employeur sous-traitant (l'entreprise de sécurité) doivent :

- coopérer à la mise en oeuvre des dispositions relatives à la sécurité, à l'hygiène et à la santé, compte tenu de la nature des activités;
- coordonner leurs activités en vue de la protection et de la prévention des risques professionnels;
- s'informer mutuellement de ces risques;
- informer de ces risques leurs travailleurs respectifs et/ou leurs représentants.

Par ailleurs, l'employeur-maître d'ouvrage (le client)

- prend les mesures appropriées pour que les employeurs des travailleurs des entreprises et/ou établissements extérieurs intervenant dans son entreprise ou son établissement reçoivent, conformément aux législations et/ou pratiques nationales, des informations adéquates concernant :
 - les risques pour la sécurité et la santé ainsi que les mesures et activités de protection et de prévention concernant tant l'entreprise et/ou l'établissement en général que chaque type de poste de travail et/ou de fonction.
- doit s'assurer que les travailleurs des entreprises et/ou établissements extérieurs intervenants dans son entreprise ou son établissement ont bien reçu des instructions appropriées en ce qui concerne les risques pour la sécurité et la santé pendant leur activité dans son entreprise ou établissement.

Dans les faits, cette coopération et cette coordination entre employeurs sont loin d'être évidentes, et cela pour diverses raisons:

- les exigences contradictoires des clients vis-à-vis des entreprises de sécurité, qui leur imposent d'une part être excellentes sur le plan de la santé et de la sécurité (posséder des certifications spécifiques, etc.) et d'autre part de composer avec des conditions économiques et organisationnelles qui rendent impossible toute politique sérieuse en matière de santé au travail;
- le fait que le client fait appel aux entreprises de sécurité précisément pour transférer les risques liés à l'activité de sécurité et la gestion de ceux-ci et pour cette raison même ne se montre pas très collaborateur avec l'entreprise de sécurité;
- la relation commerciale qui lie les employeurs entre eux et qui fait que l'entreprise de sécurité est souvent dans une situation très délicate pour exiger quoi que soit du client, surtout dans un contexte de forte concurrence;
- l'apparition d'un tiers-acteur dans les relations entre les clients et les entreprises de sécurité, l'entreprise tierce engagée par le client pour gérer ses relations avec ses différents sous-traitants : nettoyage, sécurité, maintenance, etc. Les entreprises de sécurité n'ont pas parfois comme interlocuteur direct le client, mais une autre entreprise, ce qui complique considérablement toute coordination ou coopération et complexifie les responsabilités de chacun;
-

A. La sous-traitance et la santé au travail

Les études qui portent sur les effets de la sous-traitance sur la santé et la sécurité des travailleurs (avec tout ce qu'elle peut impliquer en termes de modification des rapports sociaux sur les lieux du travail, transfert des risques, etc.) sont encore limitées et sont pour la plupart des études de cas.

Ce manque d'études s'explique en partie par la difficulté d'avoir accès à des données systématiques sur les accidents de travail et les maladies professionnelles des travailleurs sous-traitants en général. Nonobstant cela, le peu d'études quantitatives qui existent montrent une corrélation positive entre la suraccidentalité et les travailleurs extérieurs. Ce constat est

confirmé par les études de cas.⁶ Il existe une étude⁷ qui a précisément analysé la question des effets de la sous-traitance sur la santé. Nous pouvons synthétiser ses résultats de la manière suivante:

1. Les travailleurs sous-traitants sont soumis à une obligation de résultats. Les exigences sur ce plan sont d'autant plus importantes dans des contextes de forte concurrence entre entreprises.

A priori, l'obligation à la charge du prestataire de services en gardiennage et surveillance est une obligation dite de moyens, c'est-à-dire "s'engager à employer les moyens appropriés dans une tâche à accomplir. Dans ce cas, il n'est pas anormal qu'une diligence appropriée n'aboutisse pas au résultat recherché. Le résultat est aléatoire, et ne peut pas faire l'objet même de l'obligation."⁸ Mais les donneurs d'ordre accentuent de plus en plus leurs exigences et demandent des résultats (leur procurer un résultat déterminé et précis). Que l'on songe à la fixation de délais maximum d'intervention à partir du déclenchement d'un système d'alarme; aux exigences imposées (besoin de résultats) à certains agents travaillant dans des surfaces commerciales en termes de détection de vols à l'étalage, aux tâches (et aux exigences liées à ces tâches) à réaliser par certains agents de sécurité statique qui a priori ne relèvent pas de la sécurité, etc. Ces exemples illustrent à suffisance cette tendance marquée par le passage d'une obligation de moyens à une obligation de résultats apparue dans le secteur. Elle comporte des implications au niveau des assurances et entraîne des risques de dérives juridiques, mais elle produit également des effets sur les agents : stress et intensification du travail, mais aussi en termes d'identité professionnelle. C'est toute une conception et toute une philosophie de la sécurité qui se trouve ébranlée.

2. Les entreprises sous-traitantes, les indépendants et les petites entreprises semblent donner moins d'importance à la santé au travail que les entreprises moyennes et grandes. Elles auraient moins tendance à établir des plans de prévention, à mener des évaluations des risques ou à former et informer leurs travailleurs dans ce domaine. Par ailleurs, la représentation syndicale est inexistante ou très limitée. Les minimums requis par la législation en matière de santé et de sécurité au travail ne sont que rarement respectés.

Si les grandes entreprises comptent des représentants syndicaux et mobilisent des ressources matérielles et humaines pour faire face à leurs responsabilités en matière de prévention des risques, il n'est pas toujours de même des moyennes et petites entreprises, ceci soulèverait par ailleurs la question de la concurrence déloyale.

3. La sous-traitance contribue souvent à générer une situation dans laquelle la "complexité et l'enchevêtrement des niveaux des responsabilités et de contrôle de la sécurité tendent à brouiller les règles et les contraintes en la matière, donc à faire obstacle à leur mise en pratique."⁹ Il existe donc, entre autres, un véritable risque de désorganisation sur les lieux de

⁶ Goudswaard A. (sous la direction de), *New forms of contractual relationships and the implications for occupational safety and health*, Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2002, p. 7.

⁷ Mayhew Cl., Quinlan M., Bennett L., *The Effects of Subcontracting/Outsourcing on Occupational Health and Safety*, Sydney, UNSW studies in Australian Industrial Relations, n° 38. pp. 17-25.

⁸ Sortais M., "Savoir passer d'une obligation de moyens à une obligation de résultat", dans *Arseg Info*, n° 49, 1996.

⁹ Thébaud-Mony A., *L'industrie nucléaire. Sous-traitance et servitude*, Paris, Inserm-E.D.K., 2000, p. 6.

travail avec ce que cela peut impliquer en termes d'accidents, quant à la définition (et l'ambiguïté) des tâches, ou encore sur la coordination du travail, etc.

4. La flexibilité temporelle altère profondément les conditions de vie personnelles et familiales des travailleurs sous-traitants.¹⁰

5. La suraccidentalité, déjà mentionnée, chez les travailleurs temporaires ou sous-traitants par rapport aux travailleurs permanents du client est due, entre autres, à leur manque d'expérience et de formation ou d'information en matière de risques et de prévention.

2.1.3. Un secteur de forte concurrence

La concurrence dans le secteur est reconnue très forte et il est souvent avancé que les marchés de services de sécurité privée sont attribués à l'offre la moins chère (le "moins disant") et non à la "meilleure" (le "mieux disant"), c'est-à-dire à celle qui garantit un service de qualité et de bonnes conditions de travail, ainsi que le respect des conventions collectives, de la législation du travail et des obligations et responsabilités en termes de prévention des risques et de santé au travail. La concurrence déloyale qui se signale lors de l'attribution des marchés nuit à l'image du secteur (amateurisme, pratiques illégales, etc.) et a un impact négatif sur la santé des travailleurs du secteur. Elle est formellement condamnée par les partenaires sociaux du secteur, qui ont notamment publié pour la prévenir un guide¹¹ pour l'attribution des marchés.

Les acteurs du secteur s'accordent sur le fait qu'une sensible amélioration du secteur en termes d'image, de conditions de travail et de professionnalisation n'aura pas lieu tant que les règles du jeu ne seront pas clairement établies. Nous pouvons donc déjà avancer que la première mesure de prévention en matière de santé et de sécurité se situe précisément à ce niveau, au niveau du secteur.

2.1.4. Un secteur caractérisé par la " flexibilité " et l'"atypicité"

Dans un secteur caractérisé par la très forte concurrence et par la variabilité et la relative imprévisibilité des flux de clientèle, les entreprises de sécurité se trouvent confrontées à plusieurs injonctions : rester compétitives, être rentables et avoir la capacité de s'adapter à leurs clients et à la variabilité de leurs demandes. Pour ce faire, elles ont opté pour un mode d'organisation du travail qui est marqué par la flexibilité.¹² Un modèle de flexibilité que nous pourrions définir comme dual, dans la mesure où il repose sur une opposition entre les travailleurs du "noyau" et les travailleurs relevant de formes d'emploi plus atypiques. Ce modèle a été bien décrit par P. Simula.¹³

"On est en présence d'un système dual, qui conjugue un marché primaire installé dans la durée et un marché secondaire beaucoup plus volatile. La règle instituée du turn-

¹⁰ *Ibid.*, p. 6.

¹¹ Weber T., *Selecting best value - A manual for organisations awarding contracts for private guarding services*, CoESS - UNI-Europa 1999.

¹² Cette organisation du travail basée sur la flexibilité n'est pas une spécificité au secteur de la sécurité privée. La flexibilité est une caractéristique commune aux activités de service en général.

¹³ Gadrey G., *Nouvelle économie, nouveau mythe?*, Paris, Flammarion, 2000, pp. 98-104.

over concerne surtout les tâches les moins qualifiées et épargne en grande partie les autres personnels. La flexibilité quantitative est 'segmentée ou ségrégative'. Elle réduit les contraintes d'adaptabilité fonctionnelle et facilite l'ancrage des permanents dans un cadre d'emploi stabilisé, doté de ses repères et de ses marques d'identité professionnelle. En dépit du recours massif au marché externe du travail, l'activité se structure autour d'un personnel plutôt stable qui en forme le noyau. C'est lui qui est porteur de la continuité des savoirs et des savoir-faire constitutifs du métier de l'entreprise."¹⁴

A cette flexibilité quantitative qui répond à la volonté de pouvoir répondre très vite aux fluctuations de la demande (recours à des contrats à durée déterminée, à des intérimaires,...), il faut ajouter la flexibilité par rapport au temps de travail (heures supplémentaires, stand by, temps de travail atypique, horaires de nuit et de week-end). Et la flexibilité au niveau des tâches à réaliser par les travailleurs, qui doivent pouvoir s'adapter à tout moment aux besoins des entreprises afin de coller à leurs demandes variées et imprévues. Les entreprises comptent ainsi de plus en plus sur l'initiative de leurs travailleurs. Elles font appel à leur autonomie, à leur capacité à ajuster leur travail à ces demandes. Cette sollicitation permanente demande un investissement physique considérable et une mobilisation des ressources cognitives, émotionnelles de plus en plus importante de la part des travailleurs pour mener à bien leur travail.

Ainsi, que ce soit par le temps de travail, par le type de contrat ou par le type d'investissement qui est demandé aux travailleurs, le secteur se caractérise par la flexibilité. Celle-ci a des incidences importantes sur les rythmes sociaux et familiaux des agents de sécurité ainsi que sur la charge mentale et émotionnelle, incidences qui restent souvent non reconnues.

¹⁴ Simula P., "Précarité et relation aléatoire au travail : le cas des agents de sécurité privée", dans CEREP, n° 3, Septembre 2000, p. 13.

3. Les risques liés à l'activité de sécurité

Nous avons choisi de présenter les risques liés à l'activité de sécurité autour de trois grandes catégories :

- Les risques dérivés du contexte général
- Les risques propres à l'activité et/ou l'organisation du secteur
- Les risques dérivés du poste de travail

Dans un premier temps, nous avons envisagé de présenter les risques par activité/poste de travail (détection du vol à l'étalage, patrouilles,...), mais vu les particularités de chaque sous-secteur et les limites du rapport, finalement nous avons adopté un critère de présentation plus général. Ainsi nous présenterons les risques à partir des trois catégories susmentionnées et nous préciserons, pour chacun d'eux, s'il s'agit d'un risque qui concerne l'ensemble des agents de sécurité ou bien certaines activités en particulier. Nous avons également choisi de mettre l'accent sur les mesures de prévention. Celles-ci se situent à trois niveaux différents (secteur, entreprise et poste de travail).

Les risques seront toujours présentés, sauf exception, selon le même schéma. D'abord, une brève introduction à la nature du risque. Ensuite, une analyse des facteurs intervenants et une présentation des mesures de prévention à adopter. Et, enfin, une explication des effets de la réalisation du risque sur la santé.

Les risques du secteur seront ordonnés selon les catégories suivantes :

- **Risques dérivés du contexte général**
 - Risques liés à l'intervention de l'entreprise de gardiennage dans l'entreprise utilisatrice
 - Risques liés à une identité professionnelle problématique et à une image du secteur plutôt négative
- **Risques propres à l'activité et/ou l'organisation du secteur**
 - Risques de violence au travail
 - Risques liés à la manipulation d'armes
 - Risques causés par des chiens
 - Risques liés à l'exposition aux rayonnements ionisants
 - Facteurs de risques liés à l'organisation du travail
 - Risques liés à la charge physique
 - Risques liés à la charge psychosociale
 - Risques spécifiques des agents de sécurité féminins
- **Risques dérivés du poste de travail**
 - Risques liés à la sécurité
 - Risques liés à l'environnement de travail

3.1. Risques dérivés du contexte général

Par risque dérivé du contexte général, nous faisons référence au contexte socio-économique dans lequel l'activité de sécurité s'exerce. La sphère de référence est donc le secteur, ses principaux acteurs et leurs relations. Dans la mesure où nous avons déjà abordé ces questions dans le chapitre précédent, nous nous limiterons ici aux risques liés à l'intervention de l'entreprise de sécurité dans l'entreprise utilisatrice et à ceux liés à l'image du secteur et de la profession d'agent de sécurité.

3.1.1. Risques liés à l'intervention de l'entreprise de gardiennage dans l'entreprise utilisatrice

Il s'agit principalement d'un risque d'interférence, "un risque supplémentaire s'ajoutant aux risques propres à l'activité de chaque entreprise et s'expliquant par la présence d'installations, de matériel et d'activités de différentes entreprises sur un même lieu de travail."¹⁵

Ce risque d'interférence est essentiellement un risque d'accident lié à l'intervention de l'entreprise de sécurité dans une entreprise utilisatrice. Mais il constitue aussi un potentiel facteur de stress et de tension pour les agents de sécurité, dans la mesure où ils se trouvent dans des situations/contextes de travail où ils peuvent ne connaître ni les risques liés à ces situations ni les mesures de prévention à adopter, ni les responsabilités des interlocuteurs à qui ils ont à faire.

Ce risque d'interférence repose sur deux ordres de méconnaissance : la méconnaissance par l'une des entreprises des risques de l'autre entreprise et la méconnaissance des risques liés à la co-activité.

Lorsque dans un même environnement de travail se trouvent impliqués des travailleurs d'entreprises différentes, les relations et les rapports de travail se complexifient et peuvent compliquer la coordination des activités à cause de l'enchevêtrement des niveaux de responsabilités et de contrôle de la sécurité. Un risque de désorganisation peut en résulter avec ce que cela peut impliquer en termes d'accidents, d'ambiguïté des tâches,... Dans de telles circonstances, un effort doit donc être fait au niveau des entreprises pour partager les informations et se mettre d'accord sur les tâches et responsabilités respectives.

La collaboration du client dans la politique de prévention est fondamentale. Les clients ont le pouvoir d'influencer, positivement ou négativement, les conditions de travail des agents de sécurité, et ils déterminent, en grande partie, les politiques de prévention menées par les entreprises de sécurité.

L'impression de beaucoup d'acteurs interviewés est que les obligations/responsabilités de l'employeur donneur d'ordre restent assez vagues et que les entreprises de gardiennage n'ont pas les moyens de contraindre les clients à coopérer si ceux-ci n'ont pas la volonté de le faire. Le sentiment prévaut que ces obligations ont été établies sans vraiment tenir compte de la nature de la relation/prestation de service qui subordonne l'entreprise de gardiennage à l'entreprise utilisatrice, ou pour le moins limite grandement ses marges de manœuvre. Le

¹⁵ INRS, *Intervention d'entreprises extérieures. Aide mémoire pour la prévention des risques*, ED 757, Paris, 1998. p. 4.

contexte de concurrence effrénée vécue au niveau du secteur vulnérabilise encore davantage cette position.

Des propositions ont été formulées par nos répondants pour modifier la nature de ces relations, essentiellement dans deux directions:

- Étendre et préciser davantage les obligations/responsabilités des employeurs donneurs d'ordre afin de les contraindre à collaborer effectivement avec les entreprises de sécurité. Cette proposition implique un travail législatif.
- Prévoir des possibilités de recours contre l'entreprise cliente. Les entreprises devraient pouvoir saisir l'inspection du travail (ou d'autres instances) et les dispositions résultantes devraient avoir un caractère suffisamment général que pour éviter que le client ne se retourne vers d'autres entreprises de sécurité moins regardantes au plan de la prévention.

Évidemment, de telles mesures requièrent, d'une part, des concertations préalables entre les partenaires sociaux du secteur et, d'autre part, des actions sur les plans institutionnel, politique et législatif. Il faut également préciser que ces situations ne concernent pas que les entreprises de sécurité, mais toutes les entreprises prestataires de services.

3.1.2. Risques liés à une identité professionnelle problématique et à une image du secteur plutôt négative

Il s'agit de la problématique du retentissement de l'image plutôt négative du secteur et de la profession sur le bien-être de l'agent de sécurité. Même si on peut discuter de la pertinence de présenter cette problématique sous les espèces d'un risque, il nous semble néanmoins important de pointer cette question, car s'il est un élément qui se dégage nettement des entretiens menés dans les différents pays c'est l'image plutôt négative du secteur et donc des agents de sécurité, une image qui pèse beaucoup sur l'identité professionnelle et l'estime de soi. Une identité professionnelle négative opère comme un puissant facteur de destruction de la santé.

Ces difficultés semblent relever d'une part, de la profession elle-même, de ses caractéristiques et de son évolution récente et, d'autre part, de la mauvaise perception que l'opinion publique a du secteur.

Quelques commentaires peuvent être émis à propos de la responsabilité de la profession :

- Malgré tous les efforts d'amélioration et de professionnalisation du secteur, celui-ci reste encore trop souvent associé à de mauvaises conditions d'emploi et de travail. La profession d'agent de sécurité reste peu attrayante et est toujours rangée parmi les professions les moins prestigieuses.
- Certains postes de travail se caractérisent par des taux de rotation très élevés. Cette caractéristique a un impact négatif sur la qualité des services et donc sur l'image de la profession.
- Dans certains pays, les entreprises ont du mal à recruter du personnel pour faire face à la demande. Cette carence du recrutement est parfois si importante que les critères de sélection du personnel deviennent très souples. Cet état de fait a également un impact sur la qualité du produit offert et donc sur la confiance des clients à l'égard des services de sécurité privée et le prestige de la profession.
- Autre élément important, l'attitude des clients. Dans la sécurité statique, les clients exigent de plus en plus des agents qu'ils assument une quantité de tâches qui au départ ne relèvent pas de la sécurité. Les entreprises et les agents se voient souvent contraint à assumer ces tâches (reprises ou non dans le cahier de charge) sous peine de perdre le marché. Cette incertitude au plan de l'identité professionnelle est souvent très mal vécue par les agents de la sécurité.

Pour ce qui concerne la mauvaise perception que l'opinion publique a du secteur, les agents et les principaux acteurs du secteur se plaignent souvent du rôle joué par les médias. Ceux-ci ne pointeraient que les dérives ou l'aspect négatif de la profession en se faisant l'écho des seuls comportements peu professionnels voire des seuls méfaits de certains agents. Ils ne montreraient que rarement la contribution du secteur à l'amélioration du climat général de sécurité.

"Les agents de sécurité font un très bon travail pour assurer la sécurité dans les lieux publics tels que le métro ou les centres commerciaux. Et ils constituent dans la société actuelle une nécessité absolue pour prévenir et combattre la criminalité quotidienne.

Mais on ne ressent pas l'appréciation que l'on mériterait de la part de la société. On est plutôt dépeint comme une partie du problème plutôt que de la solution. Et cela est stressant psychologiquement pour les agents de sécurité. Tout le monde veut savoir qu'on est utile et apprécié dans sa vie professionnelle. Et cela n'est pas le cas pour les agents de sécurité qui sont soumis à une propagande négative continue dans les médias." Délégué de prévention

Les agents se plaignent également du contact avec le public. Ils disent être souvent confrontés au regard méprisant ou réprobateur du public lorsqu'ils interviennent vis-à-vis d'un malfaiteur, lors qu'ils contribuent précisément à sécuriser les lieux publics.

Face aux médias et face aux regards réprobateurs du public, les agents se sentent découragés. Ils ont le sentiment que leur travail reste mal compris et peu valorisé.

La responsabilité de cette mauvaise image retombe sur le secteur dans son ensemble. Que ce soit au niveau du secteur, des partenaires sociaux ou des entreprises, la prise d'initiatives pour améliorer l'image du secteur et de la profession s'impose. Il semble que ces initiatives devraient se donner pour objectifs de :

- faire mieux connaître le rôle joué par le secteur dans la société;
- rendre le secteur plus transparent et améliorer sa visibilité ;
- projeter une meilleure image du secteur en réagissant aux informations et opinions fausses ou confuses qui apparaissent dans les médias.

3.2. Risques propres à l'activité et/ou l'organisation du secteur

Par risques propres à l'activité et/ou l'organisation du secteur, nous faisons référence à ce que l'on appelle souvent les "risques inhérents" aux activités de sécurité par rapport aux risques liés à l'activité ou aux installations des clients. Étant donné la diversité et les caractéristiques organisationnelles de chaque activité/service de sécurité, certains des risques cités sont partagés par l'ensemble des agents et d'autres ne concernent que certains postes de travail très spécifiques. Les risques sont, en principe, traités sur un pied d'égalité, sans donner plus d'importance à l'un ou l'autre même s'il y en a qui ne concernent qu'un nombre très limité d'agents, ou bien qui constituent un danger d'accident ou d'atteinte à la santé plutôt faible.

Certains risques seront présentés de manière assez succincte et d'autres seront davantage développés en raison de leur plus grande complexité.

3.2.1. Risques de violence au travail

La violence au travail peut se manifester sous diverses formes :

- violence verbale ou insultes;
- menaces;
- violence physique : occasionner des blessures, porter des coups;
- exhiber des armes ou donner l'impression d'être en possession d'armes;
- discriminations de personnes sur base de la race, de la couleur de la peau, de l'origine ethnique, du caractère sexuel ou de la religion;
- harcèlement sexuel;
- harcèlement moral.

Nous nous bornerons dans ce rapport aux agressions physiques, au harcèlement moral et au harcèlement sexuel.

Les agressions physiques sont fréquentes dans le secteur et, dans la mesure où elles constituent des accidents de travail, sont souvent recensées dans les statistiques des entreprises et du Fonds des Accidents du Travail (ou équivalent). Les cas de harcèlement moral et sexuel, d'après les informations que nous avons pu recueillir, existent aussi, comme dans tout secteur d'activités. Il est néanmoins difficile d'établir l'ampleur de ces problématiques car les données sont rares. Cependant, pour toute une série de raisons liées aux caractéristiques organisationnelles du secteur, ces risques pourraient être importants.

A. Risques d'agression physique

Pour des raisons évidentes, le risque d'agression physique dans le secteur est fort important, même si *a priori* il est difficile d'évaluer ce risque en termes de probabilité et de dangerosité. Les situations dans lesquelles les agressions physiques se produisent sont en effet très diverses. D'après les statistiques sur les accidents de travail, le nombre d'accidents liés à des agressions physiques est important et en forte hausse. L'importance du phénomène est

confirmée par plusieurs études¹⁶ qui situent le personnel de la sécurité parmi les groupes professionnels les plus exposés aux agressions physiques.

Ces agressions constituent un risque inhérent à la profession et donc concernent tous les agents de sécurité. Néanmoins, certains postes de travail seraient plus exposés à la violence physique que d'autres, comme ceux qui impliquent un contact avec le public : surveillance dans les grandes surfaces commerciales ou les nœuds de communication (stations de métro, gares, ...), détection du vol à l'étalage, ...

Les facteurs intervenants

- Certaines caractéristiques du **lieu de travail**: isolé, fort animé (nœuds de communication, surfaces commerciales), ne disposant pas de système de sécurité, ...
- Les **possibilités de communication** immédiate ou rapide avec d'autres personnes (des collègues, la police, son entreprise,...).
- Les caractéristiques du **poste de travail** : travail isolé, poste de nuit/jour, en contact avec le public,...
- L'(es) **agresseur(s)** (délinquants, clients, usagers,...) : leur nombre, leurs caractéristiques physiques, le fait qu'ils soient sous l'effet de l'alcool, de drogues, leur niveau d'agressivité et de violence, le fait qu'ils soient armés ou pas,....
- L'**agent** : sa formation et son expérience pour gérer ces situations, ses réactions, son excès/manque de confiance,...

Les mesures de prévention¹⁷

- Tenir compte des mesures de sécurité physique : portes codées, verrouillage des entrées.
- Éviter le travail isolé, et lorsque cela s'avère impossible, maintenir/assurer un contact rapide avec l'agent.
- Former les travailleurs à la gestion des situations conflictuelles : formation à la détection précoce des agresseurs potentiels (identifier les comportements et les signes annonciateurs d'une agression) et formation à la gestion des conflits et du stress (apprendre à gérer les situations difficiles avec les clients, les usagers et apprendre à gérer le stress inhérent à ces situations afin de contrôler les éventuelles réactions émotionnelles).
- Ne pas laisser l'agent victime ou témoin d'un acte de violence seul durant les heures suivant un incident, apporter un aide psychologique à l'agent, informer des faits les autres travailleurs afin d'éviter les rumeurs,...
- Former certains travailleurs à l'écoute et au soutien des personnes victimes d'agression.

¹⁶ Di Martino V., Hoel H., Cooper G-L., *Prévention du harcèlement et de la violence sur le lieu du travail*, Dublin, Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, 2003, p. 37.

¹⁷ Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, *La violence au travail*, Facts n° 24.

•

Les conséquences pour les victimes

La nature et la gravité des lésions peuvent être très variables en fonction des caractéristiques des agressions:

- Lésions légères : blessures superficielles, coups et traumatismes légers (hématomes, griffures,...)
- Lésions graves: traumatismes et blessures graves nécessitant une intervention chirurgicale ou entraînant un risque vital pour la victime;
- La mort

Outre ces lésions, les agressions physiques peuvent avoir d'autres effets négatifs sur la santé des travailleurs¹⁸ :

- réaction de stress et détérioration générale de la santé;
- bien-être psychologique réduit et risque accru de problèmes psychologiques;
- effets cognitifs, tels que des problèmes de concentration;
- faible estime de soi;
- insatisfaction et démotivation envers le travail;
- réaction de peur;
- stress post-traumatique.

Pour ce qui concerne le stress post-traumatique, celui-ci se manifeste par les symptômes suivants: "événement traumatique revécu de façon répétée ou flash-backs fréquents, évitement persistant des stimuli associés au traumatisme, sentiment persistant d'irritabilité soutenue pendant une longue période."¹⁹

Par rapport aux agressions physiques, nous voudrions aborder trois aspects complémentaires qui nous semblent importants :

β La formation des travailleurs dans la gestion de conflits

Dans les risques d'agressions physiques interviennent un grand nombre de facteurs et la formation des agents en constitue un très important. Une formation (ou une meilleure formation) en gestion de conflits est une revendication récurrente au niveau du secteur, car très souvent le travailleur ne peut compter que sur son expérience, celle accumulée au fur des années, ou celle de ses collègues.

La formation devrait se baser sur des aspects comme :

- la violence (sa définition) et ses différentes formes ou manifestations;
- les réactions à la violence (peur, panique, fuite, attaque,...);
- "que faire en cas de violence?";
- comment vivre l'agression;
- comment affronter psychologiquement un conflit;
- les techniques d'autodéfense;

¹⁸ Di Martino V., (*et alii*), *Op cit.*, p. 61.

¹⁹ *Ibid.*, p. 62.

-

β *Le comportement et les attitudes des agents face à la violence*

Un suivi régulier des travailleurs fréquemment confrontés à des agressions physiques devrait être assuré par les entreprises afin de garantir non seulement un support psychologique mais aussi un soutien social.

β *La prise en charge des victimes d'agression*

Dans le cadre de notre travail de terrain, nous avons pu constater que certaines entreprises ont passé des contrats avec des services externes de psychologues, pour prendre en charge les agents victimes d'événements traumatisants. Cette mesure ne semble pas généralisée à l'ensemble du secteur.

La possibilité de faire appel immédiatement ou quasi immédiatement à des psychologues ou à un soutien psychologique, si la situation le demande, nous semble une mesure de prévention à promouvoir afin d'éviter les effets traumatisants des agressions et les cas de stress post-traumatique. Le "debriefing", ou entretien individuel d'écoute, mené immédiatement après l'agression permet de faire revivre l'événement dans tous ses détails et dans tout ce qu'il a généré au niveau mental (émotions, pensées, sentiments variés et forts). Prévoir une procédure d'accompagnement et de prise en charge des victimes afin de limiter les conséquences psychologiques des agressions semble une mesure de prévention absolument nécessaire. Une telle prise en charge pourrait être organisée au niveau de l'entreprise ou du secteur.

En cas d'agression, bénéficier du soutien de l'entreprise, et notamment au plan juridique peut être très important aussi. Une circonstance violente peut en effet se retourner contre les agents eux-mêmes, qui se trouvent parfois dans la position de devoir prouver qu'ils ne sont pas sortis du cadre de leurs prérogatives. Ces situations génèrent beaucoup d'incertitude et de stress chez les agents qui peuvent craindre de voir leur futur professionnel lourdement hypothéqué par de tels événements.

"Je me souviens encore de la dernière lettre qui m'est arrivée des tribunaux. J'ai téléphoné tout de suite ici (à son entreprise) et ils m'ont dit : en fait, c'est un mineur de treize ans qui t'a dénoncé pour "agression contre un mineur". Et qu'est-ce qui s'est passé, je suis resté une semaine stressé, parce que je me disais que le juge allait me mettre en prison parce que j'avais agressé un mineur, alors que c'était lui qui m'avait agressé et qu'il était tellement drogué qu'il nous a fallu le tenir à trois pour le maîtriser". Agent de sécurité

B. Risques de harcèlement moral

L'on entend par harcèlement moral sur le lieu de travail *"un comportement répété et anormal dirigé contre un employé ou un groupe d'employés et générant un risque pour la santé et la sécurité. (...) qui peut se manifester par des agressions aussi bien verbales que physiques,*

mais aussi par des actes plus subtils, tels que la mésestimation du travail d'un salarié ou l'isolement social."²⁰

Lorsqu'il s'agit d'aborder la question du harcèlement moral au travail deux dérives, très fréquentes, sont à éviter :

- Celle qui consiste à interpréter toute situation conflictuelle au travail entre collègues, entre un agent et son supérieur, entre un agent et le client, etc. comme du harcèlement moral

Le harcèlement moral a fait l'objet de nombreuses définitions, mais dans toutes ces définitions trois dimensions servent à distinguer le harcèlement moral de tout autre type de violence au travail : d'abord, la répétition et la persistance de l'action, ensuite les effets toujours négatifs, dévastateurs et destructeurs sur la personne-cible et, finalement, la volonté de nuire de la part du/des harceleur/s.

Dans la mesure où de plus en plus de pays de l'UE commencent à édicter des législations spécifiques sur le harcèlement moral au travail, cette distinction est importante, car le fait d'être considéré comme étant harcelé moralement ou pas peut avoir des implications très différentes sur le plan juridique et de la prise en charge.

- Celle qui consiste à analyser les cas potentiels de harcèlement moral en termes individuels, en termes d'incompatibilités entre personnes ou groupes de personnes

Il se peut parfaitement bien qu'un désaccord ou une mésentente entre personnes soit à la source d'un problème de harcèlement moral, mais le plus souvent c'est bien d'autres circonstances qui se trouvent à son fondement. De nombreuses études²¹ ont ainsi montré une corrélation entre l'incidence du harcèlement moral et certaines caractéristiques organisationnelles propres à l'entreprise :

- une organisation du travail basée sur la flexibilité.
- une mauvaise ambiance de travail, des relations conflictuelles entre collègues face auxquelles des mesures ne sont pas prises.
- une confusion/des conflits au niveau des responsabilités hiérarchiques.
- un style de gestion autoritaire.
- un management et des rapports sociaux déshumanisés.
- des mauvais rapports entre les travailleurs et la hiérarchie.
- certaines stratégies de gestion du personnel (gestion par la peur, par la destruction de l'identité des collectifs de travail, ...).
-

Rappelons que quelle que soit la cause du harcèlement moral, c'est à l'entreprise de trouver une solution. Elle ne peut pas s'abstenir d'agir.

²⁰ Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, *Harcèlement moral sur le lieu de travail*, Facts 23.

²¹ Di Martino V., (et alii), *Op. cit.*, pp. 18-23; Garcia A., (et alii), *Violences au travail. Harcèlement moral et sexuel. Caractéristiques et conséquences sur les travailleurs féminins et masculins*, Ministère fédéral de l'Emploi et du Travail, Version Provisoire, 2002

Les effets sur la santé

Le harcèlement moral peut provoquer, entre autres du stress, de la dépression, de la perte d'estime de soi, un sentiment de culpabilité, des phobies, des troubles du sommeil et de la digestion, des troubles musculo-squelettiques, etc. L'issue de ces processus morbides peut aller de la dépression jusqu'au suicide, en passant par une assuétude médicamenteuse.

C. Risques de harcèlement sexuel

On appelle harcèlement sexuel *"la situation dans laquelle un comportement non désiré à connotation sexuelle, s'exprimant physiquement, verbalement ou non verbalement, survient avec pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne et, en particulier, de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant."*²²

Le harcèlement sexuel sur les lieux de travail est une réalité dont les entreprises prennent de plus en plus conscience.

Un trait commun aux enquêtes²³ sur le harcèlement sexuel menées dans les différents pays de l'UE est que ce phénomène est plus courant dans les professions à dominance masculine que dans les professions où les proportions d'hommes et de femmes sont plus équilibrées. Dans la mesure où le secteur de la sécurité est un secteur typiquement masculin avec une minorité de femmes, le harcèlement sexuel pourrait s'y avérer un risque très important.

Selon ces mêmes enquêtes, les victimes de harcèlement sexuel présenteraient certaines spécificités démographiques et socioprofessionnelles. Les personnes jeunes (entre 20 et 40 ans), de sexe féminin, célibataires ou divorcées avec un niveau d'études inférieur sont plus nombreuses à rapporter des faits de harcèlement sexuel. En ce qui concerne les facteurs socioprofessionnels, les personnes avec une ancienneté au travail inférieure à cinq ans, travaillant dans des organisations de plus de 50 personnes et ayant un contrat à durée déterminée sont plus exposées à subir du harcèlement sexuel.

Les effets sur la santé

Sur le plan psychologique, le harcèlement sexuel peut provoquer du stress, de l'anxiété, de la dépression, états de nervosité, sentiments de désespoir, d'impuissance, de colère,... Sur le plan de la santé physique, le harcèlement est associé à des troubles du sommeil et de la digestion, à des maux de tête, à des nausées, à l'hypertension, en fait, à la symptomatologie associée au stress.

²² Directive 2002/ /CE du parlement européen et du conseil.

²³ Garcia A., (*et alii*), *Op. cit.*, p. 16 et p. 19; Di Martino (*et alii*), *Op. cit.*

Les mesures de prévention

- Envoyer un message clair aux potentiels agresseurs et victimes : la violence, dans aucune de ses multiples formes, n'est acceptée et/ou tolérée.
- Désigner les actes inacceptables.
- Désigner une ou plusieurs personnes de confiance qui jouent le rôle de "première ligne" dans l'accueil et l'aide aux victimes.
- Mettre en place un dispositif de prise en charge et de remise au travail des victimes.
- Spécifier les obligations de la ligne hiérarchique dans la prévention des situations envisagées.
- Investiguer de manière rapide et impartiale les faits.
- Veiller à ce que les plaintes ne fassent pas l'objet de représailles.
- Préserver la confidentialité des victimes et des harceleurs.
- Informer et former les travailleurs sur les risques et sur les mesures de prévention à adopter.

3.2.2. Risques liés à la manipulation d'armes

Les législations nationales qui réglementent le port d'armes diffèrent beaucoup d'un pays à l'autre.²⁴ Dans certains pays (Danemark, Irlande, les Pays-Bas et le Royaume Uni), le port d'armes à feu par des agents de sécurité est interdit. Dans les autres pays il est autorisé et il existe toute une série de dispositions à respecter en matière de licence, formation et d'entreposage des armes. En général l'usage d'armes à feu est limité à certaines activités/postes de travail (principalement au transport de fonds, à la surveillance d'installations militaires ou d'intérêt national et à la protection de personnes (body-guard)).

Les accidents provoqués par des armes à feu peuvent survenir suite à un tir accidentel, au ricochet de balles et à l'exposition à des fragments ou des particules de matière, surtout lors des exercices de tir. Les accidents sont plutôt rares, et sont souvent provoqués par des négligences ou par un manque de formation, mais ils peuvent s'avérer mortels.

Il s'agit d'un risque spécifique au secteur et il concerne surtout les activités de body-guard, de transport de fonds et de surveillance statique sur certains postes de travail spécifiques.

Les facteurs intervenants

- **L'arme** : en mauvais état (détériorée, mauvais fonctionnement), mal entretenue, ...
- Les **munitions** : en mauvais état (périmée, détériorée, ...).
- Des **cabines de tir inadéquates**.
- **L'environnement** : conditions climatiques et environnementales inadéquates, état irrégulier du sol, superficie d'appui instable,...
- Un **port d'armes incorrect** : étui inapproprié, arme insécurisée,...
- Des conditions de **stockage incorrectes**: température et conditions d'humidité inadéquates, stockage des armes avec les munitions, manque de sécurité,...
- **L'agent** : mauvaise/manque de formation; comportements imprudents; agissant sous l'effet de l'alcool, de drogues ou de médicaments; non-utilisation ou mauvaise utilisation de l'équipement de protection individuelle,...

²⁴ Weber T., *A comparative overview of legislation governing the private security industry in the European Union*, Birmingham, ECOTEC, 2002, pp. 35-37.

Les mesures de prévention

- Utiliser des armes de bonne qualité et veiller à ce qu'elles soient toujours en bon état.
- Réaliser des tests psychotechniques périodiques et des pratiques de tir régulières.
- Assurer la maintenance des armes par du personnel spécialisé.
- Stocker les armes dans des endroits adéquats.
- Former les agents à l'utilisation des armes.
- Utiliser les EPI requis (lunettes et bouchons d'oreille).
- ...

La nature des lésions

La nature et la gravité des accidents peuvent être diverses :

- Lésions légères : blessures superficielles, griffures, brûlures,...
- Lésions graves: blessures importantes, atteintes des organes vitaux,...
- La mort.

3.2.3. Risques causés par des chiens

L'utilisation de chiens pour des activités de sécurité est permise dans tous les pays de l'UE. Néanmoins des différences existent en ce qui concerne l'obtention des licences pour devenir maître-chien ainsi que les niveaux de formation requis.²⁵

Les risques liés à l'utilisation de chiens sont spécifiques au secteur et concernent surtout les maîtres-chiens, ainsi que les agents qui se trouvent intégrés dans des équipes travaillant avec des chiens.

L'utilisation de chiens entraîne des risques d'accidents (morsures,...) et des risques biologiques liés à l'exposition à des agents biologiques, c'est-à-dire à des micro-organismes, des cultures cellulaires susceptibles de provoquer des infections, des allergies ou des intoxications. Ces micro-organismes peuvent pénétrer à l'intérieur du corps humain par une plaie, par les muqueuses, par une morsure d'animal. Ils peuvent également être inspirés ou avalés.

Les facteurs intervenants

- Le **chien**: mal dressé, trop agressif, malade, avec un comportement erratique.
- **Mauvaise prise en charge du chien** : différents maîtres-chiens pour un même chien, commandement différent en fonction de la personne, mauvaises conditions de logement, d'alimentation et de surveillance de la santé des chiens (vaccins, visites périodiques chez le vétérinaire).
- Le **maître-chien** : pas formé (ou pas bien formé) en tant que maître-chien, ne respecte pas des règles d'hygiène de base, ne prend pas soin du chien, a un comportement agressif ou inadéquat avec le chien.

Les mesures de prévention

- Les maîtres-chiens devront avoir suivi les formations obligatoires et être en possession du certificat requis.
- Les chiens auront été dûment dressés.
- Les chiens qui ne sont plus aptes (soit par leur nature devenue trop agressive, soit parce que leur performance n'est plus de qualité) ne seront plus utilisés.
- Veiller à bien nourrir, bien loger (dans des chenils propres et bien tenus) les chiens.
- Veiller à ce que toutes les exigences requises en matière de vaccination, d'hygiène, des chiens soient remplies.
- Si les chiens sont employés par différents maîtres-chiens, des mesures seront prises pour qu'un langage de commandement commun soit utilisé.
- Les obligations en ce qui concerne l'utilisation de laisses et de muselières seront respectées.

- Protéger les blessures pour éviter la pénétration de micro-organismes dans le corps.

²⁵ Weber T., *Op. cit.*, p. 38.

- Respecter une hygiène de base: ne pas manger, boire ou fumer sans se laver les mains.
- ...

Les effets sur la santé

Les chiens peuvent provoquer des lésions légères comme des blessures superficielles, traumatismes légers (griffures, bleus) et des lésions graves comme des traumatismes, des morsures,... Ils peuvent aussi provoquer des maladies suite à des infections et des allergies causées par des bactéries, des champignons, des acariens et des virus.

3.2.4. Risques liés à l'exposition aux rayonnements ionisants

"La radioactivité est un phénomène naturel lié à la structure de la matière. Tous les corps sont composés d'atomes. Certains de ces atomes sont instables et émettent des rayonnements. Ces atomes instables (radio-éléments) se transforment spontanément en perdant de l'énergie, et reviennent ainsi progressivement à un état stable. Ils émettent alors des particules, dont le flux constitue un rayonnement porteur d'énergie, spécifique du radio-élément qui l'émet. Ces rayonnements sont dits ionisants car, par leur interaction avec la matière, ils peuvent l'ioniser c'est à dire lui enlever un ou plusieurs électrons. Le pouvoir d'ionisation d'un rayonnement dépend de sa nature et des énergies de chacune des émissions (...) Le transfert d'énergie des rayonnements ionisants à la matière vivante est responsable des effets biologiques des ces rayonnements. Cette ionisation affecte les cellules des tissus ou des organes exposés, de sorte que les processus biologiques des cellules sont perturbés"²⁶.

Il s'agit d'un risque spécifique à certains postes de travail où des appareils de rayons X sont utilisés : contrôle d'accès (aéroports, institutions publiques,...), ou contrôle du courrier, colis, valises... Mais cela concerne aussi les agents qui, lors de leurs rondes dans des hôpitaux, dans des centrales nucléaires,... pourraient pénétrer dans des zones surveillées ou contrôlées.

Les facteurs intervenants

- **Les scanners - les appareils à rayons X** : appareils défectueux, utilisation inadéquate.
- Certains **lieux de travail** très spécifiques comme au sein des hôpitaux (radiologie, médecine nucléaire), des centrales nucléaires, etc.
- **L'agent** : un agent qui n'aurait pas été formé à l'utilisation des appareils de rayons X et/ou informé des risques qu'il encourt; qui n'aurait pas été informé des dangers existants lorsqu'il pénètre dans des zones surveillées - contrôlées, ni des mesures de prévention à adopter.

Les mesures de prévention

- Former les agents à l'utilisation des appareils à rayons X et les informer des risques et des mesures de prévention à adopter.
- Ne faire utiliser ces machines que par du personnel formé.
- Mettre à proximité le manuel d'instructions ainsi que la documentation relative à la machine.
- Contrôler les sources (éviter les fuites).
- Utiliser des machines homologuées (marquées CEE).
- Assurer les révisions périodiques des appareils.

- Éviter d'introduire les mains dans le tunnel de radiation.
- Lors de leur permanence dans la zone radiologique respecter les dispositions et mesures appropriées.

²⁶ INRS, *Prévention des risques liés à l'expositions professionnelle aux rayonnements ionisants*, Dossier, 2003.

- Respecter les panneaux de signalisation situés dans les zones surveillées/contrôlées.
- Respecter les indications reçues lorsqu'on circule au sein des zones surveillées/contrôlées.
- ...

Les effets sur la santé

Les atteintes produites par les radiations ionisantes peuvent avoir un caractère héréditaire (effets sur les générations postérieures). A partir d'un certain seuil d'irradiation, des effets à court terme peuvent se produire qui sont liés à des lésions cellulaires : les tissus les plus sensibles en cas d'irradiation sont les tissus reproducteurs, les tissus impliqués dans la formation des cellules sanguines (rate, moelle osseuse,...), le cristallin de l'œil, la peau. Des effets aléatoires peuvent également survenir au sein d'une population ayant subi une exposition identique et sans qu'un seuil n'ait pu être défini, il s'agit de cancers et certaines anomalies génétiques (mutations).²⁷

²⁷ INRS, *Prévention des risques liés à l'exposition professionnelle aux rayonnements ionisants*, Op. cit.

3.2.5. Facteurs de risques liés à l'organisation du travail

Il s'agit ici des risques de santé et de sécurité qui résultent de l'organisation du travail, que ce soit au niveau du secteur, de l'entreprise ou du poste de travail. Il est impossible, dans le cadre de ce rapport, de livrer une analyse exhaustive de l'impact des caractéristiques organisationnelles du secteur sur le bien-être des agents. Nous retiendrons essentiellement celles de ces caractéristiques qui ont émergé de façon significative de nos entretiens sur le terrain.

A. Double hiérarchie - double appartenance

La relation de sous-traitance place les agents de sécurité dans une situation bien particulière. Ils doivent répondre de leur travail devant une double hiérarchie: d'un côté, ils doivent satisfaire aux exigences professionnelles imposées par leur employeur, de l'autre, ils doivent répondre aux demandes du client. En principe, les devoirs et les obligations de chaque acteur (le client, l'employeur, l'agent de sécurité) sont clairement établis. Mais sur le terrain, la relation de sous-traitance peut entraîner une confusion dans les rôles, les obligations et les responsabilités de chacun. Fréquemment, les travailleurs ont le sentiment "d'être à la merci" de cette double hiérarchie, de cette confusion dans les responsabilités.

"C'est théoriquement au conseiller en prévention de votre société de trouver une solution ensemble avec le client, et là ils se renvoient la balle. Parce que chez nous on dit: mais non, c'est au client de trouver des mesures, et le client il dit: moi je n'en ai rien à f....., c'est votre personnel. Alors on est entre les deux et c'est le ping-pong."
Délégué de prévention

Une autre caractéristique du secteur est le fait qu'il n'est pas rare que l'agent de sécurité développe un sentiment d'appartenance à l'entreprise cliente. Cette situation peut avoir des conséquences sur son identité professionnelle et personnelle.

B. Le temps de travail

Le temps de travail n'est pas le même dans les différents pays de l'UE.²⁸ Néanmoins et malgré les différences nationales celui-ci est, en gros, un temps de travail atypique, par des horaires de nuit et de week-end, par le travail posté, par des longues journées de travail, par un nombre d'heures de travail hebdomadaire/mensuel/supplémentaires qui peut être très important (surtout dans certains pays).

Parmi les conséquences du temps de travail sur la santé des travailleurs nous voudrions pointer deux problématiques :

- Les troubles digestifs, les troubles du sommeil et la fatigue

Les fonctions biologiques de l'être humain suivent un cycle d'environ vingt-quatre heures. Ce cycle est appelé cycle circadien ou cycle de jour-nuit. Le travail posté et le travail de nuit,

²⁸ Cortese V. (*et alii*), *Op. cit.*, pp. 27-29.

dans la mesure où ils impliquent une désynchronisation par rapport à ce cycle, sont à la base de toute une série de conséquences :

- des altérations des habitudes alimentaires : les heures de repas se voient modifiées, la qualité de la nourriture souvent se dégrade : on mange froid (des sandwiches), on mange vite, on ne mange pas à des heures régulières,... Cela provoque des déséquilibres au niveau de la nutrition, des troubles de la digestion et des problèmes d'obésité.
- des altérations du sommeil : les heures de sommeil sont bouleversées, la qualité du sommeil est moins bonne (bruits, lumière) et la quantité d'heures de sommeil est souvent réduite.
- une réduction du temps de récupération avec pour conséquence le danger d'être plus souvent fatigué.
- des difficultés pour se maintenir éveillé sur son poste de travail, avec pour conséquence un risque accru de commettre des erreurs et donc de subir/provoquer des accidents.

- Les difficultés pour concilier la vie privée avec la vie professionnelle

Le travail posté ou de nuit a aussi une incidence sur la vie familiale et sociale de l'agent. Sa vie est désynchronisée par rapport à sa famille et ses connaissances : ses heures de repos, ses heures de repas et son temps de loisirs ne coïncident pas avec ceux de ses proches.

"Je pense à mon cas qui n'est certainement pas unique d'ailleurs, pendant toute la période où j'ai travaillé à gauche et à droite, ça a été une période d'à peu près quatre ans, sur ce laps de temps vous finissez par vous retrouver tout seul, pourquoi? Parce qu'à l'époque, je n'osais pas le dire, mais je ne pouvais pas accepter une invitation, parce que je ne savais pas si j'allais travailler ce jour-là (...) et finalement plus personne ne vient chez toi et plus personne ne t'invite." Agent de sécurité

Les conséquences psychologiques et sociales de cette désynchronisation sont multiples comme le stress, l'isolement progressif, l'irritabilité, des problèmes avec son conjoint (divorces) et sa famille, des difficultés pour assumer ses responsabilités familiales, etc.

Par ailleurs, le travail de nuit est souvent associé, par nos interlocuteurs au risque de consommation abusive d'alcool et/ou de tabac et à des problèmes de santé mentale, notamment de dépression.

Les mesures de prévention

- Mettre à la disposition des travailleurs leur planning de travail pour le mois/les semaines à venir suffisamment en avance que pour leur permettre d'organiser leur temps de loisirs (activités, relations sociales, etc.).
- Organiser les postes en respectant au maximum les cycles du sommeil.
- Promouvoir des systèmes alternatifs au travail posté rotatif.
- Promouvoir des formules pour faire face aux imprévus et ne pas devoir faire appel aux travailleurs pendant leurs jours de congé ou leur temps de repos.
- Faciliter la possibilité de manger d'une manière équilibrée, de manger chaud et de pouvoir disposer d'assez de temps.

- Assurer la surveillance médicale pour détecter le manque d'adaptation des travailleurs au travail de nuit ou posté.
- Organiser le travail de manière à faciliter la conciliation entre la vie privée et la vie professionnelle des agents.
- Organiser le travail en tenant compte des problèmes liés au travail de nuit et au travail posté (plus de temps de repos entre journées de travail ou lors des changements de postes).

C. Les plannings de travail

Dans un secteur basé sur la flexibilité comme le secteur de la sécurité, il est parfois difficile (sur certains postes/activités de travail) de prévoir les plannings de travail plusieurs mois ou semaines à l'avance. Cette difficulté est encore augmentée par l'absentéisme et le taux de rotation élevé. Mais une meilleure gestion des plannings de travail pour que les travailleurs puissent organiser un tant soit peu leur vie privée et/ou se préparer aux changements de postes est une revendication récurrente dans le secteur.

D. La gestion du personnel

La gestion du personnel et la culture organisationnelle peuvent varier beaucoup d'un pays à l'autre, d'une entreprise (PME) à l'autre (multinationale). Malgré ces variations des critiques convergentes ont émergé de nos entretiens, qui concernent le management :

- Un style de gestion, de commandement souvent autoritaire.
- Un manque de soutien (social, psychologique) du management aux travailleurs, en particulier au niveau du suivi, des avis et des plaintes des travailleurs. Ce manque de soutien est semble-t-il à mettre en rapport avec le trop petit nombre d'inspecteurs ou de superviseurs par rapport au nombre d'agents et de clients. Les inspecteurs sont souvent décrits comme souvent débordés.
- Un manque de compétences du management dans des questions relatives à la santé et la sécurité : évaluation des risques, ergonomie,...
- Des difficultés de contact des agents de sécurité avec leur entreprise. Les contacts avec l'employeur ou les services administratifs de son entreprise sont souvent irréguliers et indirects. Ils se font généralement par l'intermédiaire des inspecteurs. Le manque de contacts directs peut avoir des implications sur la qualité de la communication et sur les transferts d'information ou de documents. Cette situation peut augmenter la sensation d'isolement de l'agent par rapport à son entreprise.

E. La formation

"Il faut augmenter la dimension santé et sécurité dans la formation de base. Et il faut aussi des formations spécialement adaptées aux diverses tâches. Si, par exemple, je dois effectuer des rondes dans une industrie chimique, il faut que je sache quels sont les produits auxquels je peux éventuellement être exposé. Si je suis gardien dans un

centre commercial, j'ai besoin de savoir comment communiquer avec les gens, que faire au cas où quelqu'un aurait un malaise cardiaque ou un accident. Ce qui veut dire que les agents de sécurité doivent recevoir une formation qui tienne compte de l'environnement dans lequel le gardien doit évoluer. La formation doit être adaptée aux diverses missions." Délégué de prévention

La formation professionnelle initiale ou continuée dans les différents pays de l'UE est fort contrastée.²⁹ Pour ce qui concerne la formation spécifique en santé et sécurité, celle-ci diffère également beaucoup d'un pays à l'autre, mais toutes les informations recueillies indiquent qu'un effort devrait être fait pour améliorer la situation :

- améliorer la formation de base et la sensibilisation des travailleurs aux questions relatives à la santé et la sécurité au travail;
- améliorer la prise en considération non seulement des "risques classiques" comme les risques liés à la sécurité, mais aussi des "nouveaux risques" : stress, harcèlement moral,... Non seulement des risques inhérents à la profession mais aussi de ceux qui relèvent des clients, de leurs activités et de leurs installations;
- améliorer la formation en gestion de conflits;
- améliorer les savoirs et les compétences du management en matière de santé et de sécurité.

Selon la directive cadre, chaque agent de sécurité doit recevoir une formation à la sécurité et à la santé suffisante et adéquate, compte tenu de son poste de travail et de sa fonction. Cette formation doit avoir lieu lors de leur engagement, d'une mutation ou d'un changement de fonction, d'un changement d'équipement de travail et de l'introduction d'une nouvelle technologie. D'après les informations que nous avons pu recueillir cette formation ne serait pas dispensée de manière systématique.

F. Le travail isolé

Le travail isolé n'est pas interdit selon les directives européennes, mais en principe il doit être subordonné à une évaluation de risques préalable. Si lors de l'évaluation de risques l'on estime que la santé et la sécurité de l'agent ne peuvent pas être garanties, le travail isolé devrait être évité. Si par contre, l'on estime qu'il est possible, il faut donner à l'agent de sécurité toutes les garanties nécessaires pour qu'il puisse être en contact permanent avec son entreprise ou pour qu'il puisse contacter son entreprise de manière rapide en cas de problème. Malheureusement le travail isolé est souvent déterminé pour des raisons économiques, car le fait de mettre deux agents au lieu d'un sur un poste travail a un impact économique très important, que les clients ne sont pas toujours prêts à assumer.

²⁹ Cortese V. (*et alii*), *Op. cit.*, pp. 15-17.

3.2.6. Risques liés à la charge physique

Tout travail implique une consommation plus ou moins importante d'énergie en fonction de l'effort requis. L'activation de la force nécessaire pour réaliser le travail demande la mobilisation des muscles. Selon la manière dont ceux-ci se contracteront le travail sera considéré comme statique ou dynamique et aura des conséquences spécifiques sur la santé de l'agent de sécurité.

Ces risques sont des risques généraux qui concernent tous les agents de sécurité quel que soit leur poste de travail.

Les facteurs de risques liés à la charge physique sont principalement en rapport avec :

- Les postures de travail forcées, inadéquates
- Les manutentions manuelles de charges
- Les déplacements
- Le travail posté, le travail de nuit

A. Les postures de travail

Pour ce qui concerne les postures de travail, les deux les plus fréquentes dans le secteur, ou en tout cas celles qui peuvent poser le plus de problèmes sont : les postures assises et les postures debout en position normale. En général, et dans la mesure du possible, la tendance est à alterner les postures, mais sur certains postes l'agent passe le plus clair de sa journée de travail dans une même position, ou bien debout ou bien assis.

a. Les postures assises

Les postures assises sont fréquentes dans les services impliquant la visualisation d'écrans ou de moniteurs comme les centres de contrôle de sécurité, les centrales d'alarmes et certains lieux de contrôle d'accès.

Les postures de travail assises et les risques de santé qui y sont liés sont principalement déterminés par :

- les **dimensions du poste de travail** : trop exigü, pas d'espace suffisant réservé aux jambes,...
- l'**équipement** de travail basique (chaise, table, repose-pieds, repose-mains) : inadéquat.
- l'**organisation du travail**, les tâches à réaliser, le temps alloué pour réaliser les tâches, le temps de repos, etc., sont autant d'éléments qui peuvent déterminer la fréquence et le maintien de certaines postures de travail.

- le **travailleur**, ses mauvaises habitudes de travail (le fait qu'il n'adapte pas l'équipement de travail à ses caractéristiques anthropomorphiques, ...), ses mauvaises habitudes posturales (dos légèrement fléchi, travailler avec les mains sur des plans différents, inclinations latérales du tronc, ..).

Les mesures de prévention

- Former les travailleurs à l'ergonomie posturale.
- Réduire les mauvaises habitudes posturales.
- Disposer d'un écran de bonne qualité.
- Disposer d'un clavier inclinable, de surface mate avec des touches suffisamment contrastées et lisibles.
- Disposer d'une chaise stable, garantissant la mobilité requise pour le travail à réaliser, avec le dossier, assise et hauteur réglables.
- Veiller à ce que l'écran soit perpendiculaire aux fenêtres.
- Disposer d'assez d'espace pour permettre des changements de position et une certaine liberté de mouvements.
- Veiller à ce que le plan de travail soit à la bonne hauteur.

- Faciliter le confort postural en réservant assez d'espace aux jambes.
- Disposer les éléments à manipuler et/ou à utiliser dans une aire de travail facilement accessible.
- Veiller à ce que le haut du moniteur soit au niveau des yeux.
- Maintenir l'écran propre.
- Faire régulièrement une interruption avec changement d'activité/de posture si possible.
- Réaliser des exercices pendant les pauses pour favoriser la circulation sanguine.
- ...

Les effets sur la santé

Le travail assis prolongé peut causer des douleurs musculaires dans la partie supérieure du dos, aux épaules, aux bras,... liées à l'adoption de mauvaises postures de travail devant les écrans ou les moniteurs. Il peut également provoquer des faux mouvements, des coincements,... Dans le cadre de notre étude, ces postes de travail assis ont été associés aussi à des problèmes liés au travail sédentaire (maux du bas du dos, troubles circulatoires des jambes) et à des problèmes d'obésité.

b. Les postures debout

Les postures debout sont fréquentes dans les contrôles d'accès ou sur les postes de travail de la surveillance statique. La position debout est naturelle chez l'homme et donc, en principe, ne pose pas de problème de santé particulier. Mais le fait de travailler debout de manière régulière et pendant des laps de temps importants peut poser des problèmes de santé aux travailleurs.

Les postures de travail debout et les risques de santé qui y sont liés sont principalement déterminés par :

- l'**organisation du travail** (temps des pauses, nombre de pauses, tâches à réaliser,...).
- le **travailleur** : ses mauvaises habitudes posturales,...
- le **revêtement du sol** : des planchers en métal ou en ciment, par exemple.

Les mesures de prévention

- Former les travailleurs à l'ergonomie posturale.
- Accorder aux travailleurs des périodes de repos convenables.
- Prévoir une période d'adaptation pour les travailleurs qui retournent au travail après une absence, des vacances ou un congé de maladie, afin qu'ils reprennent graduellement le rythme de travail régulier.
- Couvrir les planchers de ciment ou de métal avec des tapis.

- Changer fréquemment de position de façon à ne conserver une même position que pendant un court laps de temps.
- Éviter de rester sans bouger trop longtemps.
- Veiller à maintenir une posture de travail correcte en respectant la forme naturelle de la colonne vertébrale:
 - épaules légèrement vers l'arrière
 - tête levée avec le cou droit
 - ventre légèrement rentré, pas crispé, et les muscles de l'abdomen légèrement contractés
- Faire des exercices pendant les pauses pour favoriser la circulation sanguine.
- Porter des chaussures adéquates (qui ne modifient pas la forme du pied, qui maintiennent le talon en place, qui permettent de bouger les orteils, qui sont confortables,...).
- ...

Les effets sur la santé

Le fait de travailler debout régulièrement peut causer des douleurs aux pieds, l'enflure des jambes, des varices, des douleurs dans le bas du dos, des raideurs articulaires de la nuque et des épaules, une fatigue musculaire généralisée et d'autres problèmes de santé. Une dégénérescence à long terme des tendons et ligaments peut également se produire.

B. Les manutentions manuelles de charges

Selon la directive européenne qui établit les prescriptions minimales de sécurité et de santé relatives à la manutention manuelle de charges, "on entend par manutention manuelle de charges toute opération de transport ou de soutien d'une charge, par un ou plusieurs

travailleurs, dont le levage, la pose, la poussée, la traction, le port ou le déplacement d'une charge qui, du fait de ses caractéristiques ou de conditions ergonomiques défavorables, comporte des risques, notamment dorso-lombaires, pour les travailleurs."³⁰

Les risques liés aux manutentions manuelles de charges constituent des risques généraux qui concernent tous les types d'activité, mais tout particulièrement les activités de surveillance statique et les rondes.

Les facteurs intervenants

- Les **caractéristiques de la charge** : une charge trop lourde, trop grande, encombrante, difficile à saisir, en équilibre instable,...
- L'**effort physique requis** : un effort trop important, demandant un mouvement de torsion du tronc, entraînant un mouvement brusque de la charge,...
- Les **caractéristiques du milieu** : un espace libre insuffisant, un sol inégal ou instable,...
- Les **exigences de l'activité** : des distances trop grandes d'élévation, d'abaissement ou de transport, des efforts physiques sollicitant notamment le rachis,...
- Le **travailleur** : un travailleur inapte physiquement à exécuter la tâche en question, une inadéquation des vêtements, des chaussures ou d'autres effets personnels portés par le travailleur,...

Les mesures de prévention

- Garder le dos bien droit, fléchir les genoux et faire supporter le travail par les jambes;
- Écarter légèrement les pieds;
- Tenir l'objet solidement, à pleines mains;
- Soulever l'objet les bras tendus vers le bas, aussi près possible du corps;
- Éviter de tourner votre corps lors du levage, du port et de la pose d'objets.
- Déplacer vos pieds pour tourner.
- ...

Les effets sur su la santé

Les manutentions manuelles peuvent constituer un risque de blessures et, dans certaines conditions, de maladies professionnelles consécutives à des efforts physiques, des écrasements, des chocs, des mauvaises postures. Très souvent elles sont à la source de problèmes ou de douleurs dorso-lombaires.

Les manutentions manuelles et les postures de travail constituent très souvent la source d'une fatigue physique et/ou de lésions corporelles : des blessures (coincements, écrasements,

³⁰ Directive 90/269/CEE.

heurts), des fractures et surtout des lésions musculo-squelettiques comme des problèmes de dos, des douleurs et des malaises dans les membres inférieurs (jambes, pieds). Il faut noter au passage que les problèmes musculo-squelettiques sont provoqués par des causes diverses : physiques (charge physique), psychosociales (stress), liées aux individus (sexe, âge, style de vie,...) et liées à l'organisation du travail (manque de formation/information, ..).

C. Les déplacements

Les déplacements, surtout à pied, dans le cadre des rondes peuvent également constituer une charge physique importante, surtout en raison des distances à parcourir, en raison des caractéristiques des installations et de la zone à surveiller, en raison enfin des temps alloués pour ces déplacements et des temps de repos.

D. Le travail posté et le travail de nuit

Dans la mesure où le travail posté et le travail de nuit ont une incidence sur les temps de repos, sur l'alimentation et sur le sommeil, ils conditionnent aussi, directement ou indirectement, la charge physique du travail (voir pp. 36-37).

3.2.7. Risques liés à la charge psychosociale

La charge psychosociale sur le lieu de travail est un concept général qui comporte plusieurs dimensions.³¹ Dans ce rapport nous nous focaliserons tout particulièrement sur :

- le stress lié au travail
- la motivation et la satisfaction au travail
- la charge mentale
- la charge relationnelle

A. Le stress lié au travail

Le stress au travail constitue un problème d'importance croissante en Europe. Selon la troisième enquête européenne sur les conditions de travail 2000,³² le stress serait, après les douleurs dorsales, le problème de santé lié au travail le plus important en Europe. Plus concrètement, 28% des travailleurs européens se plaignent de souffrir du stress et les travailleurs de la sécurité n'y échappent pas.

Les définitions sur le stress au travail sont nombreuses. Elles s'accordent cependant pour considérer le stress comme un état perçu comme négatif, qui s'accompagne de plaintes ou dysfonctionnements au niveau psychique, physique et/ou social. Un certain consensus se dégage également à propos des causes du stress : un déséquilibre entre les exigences du poste et les ressources, c'est-à-dire le fait que les travailleurs ne sont pas en mesure de répondre aux exigences posées par leur situation de travail.

Déterminer les sources de stress dans le secteur de la sécurité demanderait une étude spécifique. Nous nous limiterons ici à rendre compte des sources les plus habituellement citées au cours du travail de terrain que nous avons mené. Donc, sans aucune prétention à l'exhaustivité, voici d'une manière très sommaire, quelques-unes des sources de stress le plus souvent citées par les acteurs du secteur :

- Le sentiment d'insécurité au travail

La notion d'insécurité au travail fait référence au sentiment de précarité et de vulnérabilité ressenti par les travailleurs. On définit ainsi l'insécurité au travail³³ comme le sentiment subjectif des agents de sécurité non seulement face à la possibilité de perdre leur emploi (via des licenciements, en raison de l'impossibilité de concilier la vie professionnelle avec la vie privée, etc.) mais aussi (et surtout) face à la perte ou à l'érosion d'une série de conditions de travail valorisées par les travailleurs : les possibilités de faire carrière au sein de l'entreprise, les marges d'autonomie pour réaliser le travail, de bons horaires de travail, le fait d'avoir de bonnes relations avec le client, le fait de travailler dans une bonne équipe, etc.

³¹ D'Hertefelt H., "La mesure de la charge psychosociale sur le lieu de travail en Belgique", dans BTS-Newsletter, n° 19-20 Septembre 2002, pp. 45-46.

³² Paoli P., Merlié D. *3rd European survey of working conditions*, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2000.

³³ Burchell B., Ladipo D., Wilkinson F. *Job insecurity and work intensification*, London and New York, Routledge, 2002, p. 63.

- **Les relations conflictuelles au travail** (avec les collègues, avec les supérieurs, avec les clients ou les clients du client).

Les relations sociales de travail font référence aux rapports humains créés par l'organisation du travail. Les agents de sécurité développent leur activité dans un environnement social de travail et ils doivent constamment se coordonner avec d'autres personnes. En fonction de la qualité des rapports entretenus avec les supérieurs hiérarchiques, les collègues, les clients, ces relations peuvent ou non devenir une source de stress. Pour mener à bien cette coordination, un climat de confiance est nécessaire. Mais la confiance n'est pas acquise de manière instantanée : il faut du temps, une certaine stabilité au niveau du collectif de travail et des espaces et moments de convivialité. Dans la mesure où le secteur est caractérisé par des taux de rotation du personnel très importants, beaucoup de changements interviennent au niveau des collectifs de travail : des travailleurs quittent le secteur, d'autres ne s'impliquent pas vraiment (ils ne sont que de passage), des remplaçants restent peu de temps ou bien sont inexpérimentés (jeunes, intérimaires), parfois inconscients des risques, etc. Si l'on ajoute à ces éléments le fait que beaucoup de travailleurs se plaignent de leurs conditions de travail et d'emploi, et/ou qu'il n'y a pas beaucoup de solidarité entre collègues (tout simplement parce qu'il n'y a pas souvent le temps de nouer des relations de confiance), ... on comprend aisément que les relations sociales entre collègues peuvent devenir une importante source de stress.

- **La gestion du décalage entre le travail prescrit et le travail réel.**

Dans le secteur de la sécurité, des instructions de travail détaillées sont prescrites qui précisent la nature et la fréquence des opérations. Dans la réalité de tous les jours, ce travail prescrit est néanmoins constamment modifié en raison des imprévus et des injonctions supplémentaires émanant de certains clients. Ces tâches qui non seulement ne sont pas reprises dans les cahiers de charges mais aussi parfois ne relèvent pas même de la compétence des agents. La gestion de ce décalage, et notamment de ces demandes supplémentaires, peut devenir une source de tension pour les agents de sécurité.

- **L'ambiguïté du rôle, le conflit de rôles et l'exercice de la responsabilité**

"Assez souvent ça arrive de faire plus que ce qui est dans les prérogatives d'un agent de sécurité, et c'est en partie parce qu'il y a des attentes du client. C'est la même chose avec le public autour qui voit une personne en uniforme et qui s'attend à ce qu'elle réagisse et intervienne" Agent de sécurité

L'ambiguïté du rôle³⁴ est définie comme l'absence de clarté sur le rôle de l'individu au travail, sur les objectifs à réaliser et sur l'étendue de ses responsabilités. *A priori* et selon la loi, les agents de sécurité ont, avant tout, un rôle préventif/dissuasif et ils n'ont pas plus de droits qu'un simple citoyen. Néanmoins dans le cadre de leur travail, on leur demande souvent d'aller au-delà de leur rôle et de leurs responsabilités et de poser des actes pour lesquels ils ne disposent d'aucune légitimité. Cette réalité crée des tensions et peut devenir une source de stress non négligeable.

³⁴ Stora B., *Le stress*, Paris, PUF, collection Que sais-je?, 1999, p. 16.

- **Les reprises du personnel (la subrogation)**

L'incertitude liée à la réattribution d'un marché crée également beaucoup d'insécurité. En cas d'attribution du marché à une autre entreprise les agents de sécurité ne savent pas s'ils vont être repris par la nouvelle entreprise (et à quelles conditions...) ou s'ils resteront avec leur employeur actuel (et donc quel sera leur nouveau poste de travail,...). Ces tensions sont d'autant plus importantes que l'incertitude se prolonge souvent de plusieurs mois, encore une période propice à la circulation de toutes sortes de rumeurs qui insécurisent davantage les travailleurs.

- **Le sentiment de peur** (surtout face aux risques d'agressions)

"On s'habitue à la peur et on ne lui donne plus l'importance qu'on devrait, parce qu'on la vit tous les jours. Tu n'y penses plus parce que si tu y penses, tu ne vas pas travailler." Agent de sécurité

Certains travailleurs ont peur, soit en raison de leur solitude, soit en raison des situations de travail auxquelles sont confrontés et qui comportent des risques d'agression, soit en raison des expériences traumatisantes qu'ils ont vécues antérieurement et qui n'ont pas été complètement surmontées. Il est difficile d'estimer le nombre d'agents qui vivent avec ce sentiment ou qui l'ont vécu à l'un ou l'autre moment de leur carrière. Ce sentiment est extrêmement présent dans le secteur et il demande qu'on lui accorde une attention particulière, et ce d'autant plus qu'il est rarement explicité par les travailleurs. Ceux-ci mettent en effet souvent en place des mécanismes de défense, de négation/refoulement de ce sentiment, car son vécu explicite impliquerait l'impossibilité de travailler. Ce sentiment de peur constitue une source d'anxiété permanente pour ceux qui le vivent. Par ailleurs, il peut être associé à la problématique du présentisme et constituer une explication partielle à la consommation abusive d'alcool et de tabac, souvent soulevée par les différents acteurs du secteur.

- **Stress post-traumatique**

Nous avons déjà fait référence au stress résultant d'une expérience traumatisante (notamment suite à des épisodes de violence sur les lieux du travail). Les victimes du trouble de stress post-traumatique (TSPT) ressentent des symptômes intrusifs (une détresse psychologique intense avec réactivation), et des symptômes d'évitement (évitement des lieux et des conversations rappelant le trauma), de l'irritabilité et des pertes de concentration. Les agents de sécurité atteints de ces troubles sont souvent en congé de maladie (plus ou moins longs) et ils réintègrent le plus souvent le travail dans un état persistant de fragilité émotionnelle. Il est important que les victimes d'agressions physiques puissent recevoir une aide psychologique si elles l'estiment nécessaire et qu'elles puissent bénéficier d'un soutien émotionnel lors de leur reprise de travail.

- **Le travail en contact avec le public (clients, usagers,...)**

"Moi je considère qu'une des grandes vertus que l'on a en tant qu'agent de sécurité c'est de faire face à une agression physique ou à une situation tendue et peu de temps après de répondre de manière polie à une femme qui te demande une connerie."

"Pouvoir passer d'une situation à l'autre cela veut dire que tu as atteint un tel point que tu peux faire face à n'importe quoi. Mais cela produit un stress qui se cumule et qui doit bien sortir par quelque part" Agent de sécurité

Le travail en contact avec le public peut être une source de stress en raison des potentiels risques d'agression verbale ou physique mais aussi en raison de la nécessité/obligation pour l'agent "de plaire" (au client ou à son personnel) et de rester toujours poli, courtois,... (voir p. 53).

- **Les stress lié aux interventions**

"Si je suis chargé d'intervenir lors d'alarmes, je me demande devant quoi je vais arriver. Est-ce la femme de ménage qui a oublié d'éteindre l'alarme ou quoi? Est-ce qu'il y a un voleur? Dans un grand magasin lorsque mon appareil de recherche sonne parce que le personnel me cherche, je suis bien entendu stressé. Est-ce que c'est un voleur à l'étalage ou ont-ils besoin que j'aide une vieille dame en fauteuil roulant?" Agent de sécurité

Les agents de sécurité vivent des périodes de relative tranquillité, de routine entrecoupées, souvent de façon brutale, par des périodes de grande tension psychologique. Ils sont parfois amenés à intervenir sans avoir la moindre idée des problèmes qu'ils vont rencontrer. Cette tension sera présente jusqu'à ce que l'agent arrive sur les lieux et évalue la situation et la nature du problème.

D'autres sources de stress sont analysées dans d'autres parties du rapport :

- **La sur/sous-charge de travail** (voir pp. 50-51)
- **Le manque de soutien de la part des supérieurs hiérarchiques** (voir p. 38)
- **Les horaires de travail** (voir pp. 36-38)
- **Les difficultés pour concilier la vie professionnelle avec la vie privée** (voir p. 37)
- **Le travail isolé** (voir p. 39)
- **La double hiérarchie, la double appartenance** (voir p. 36)
- ...

Le stress est très souvent considéré comme une question éminemment subjective, extrêmement complexe et donc très difficile à définir. Il faut bien admettre que ce phénomène est plus complexe à traiter que les risques dits traditionnels: physiques, chimiques, électriques, etc. Néanmoins, il nous semble qu'il est possible de prévenir le stress lié au travail ou d'y répondre efficacement. D'ailleurs, aussi bien au niveau européen qu'au niveau national des stratégies et des lignes d'action ont déjà été mises en place dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail. Les mesures à adopter n'ont, en gros, pas de secret : "on peut prévenir ou neutraliser le stress lié au travail en repensant les postes (par exemple, en évitant une charge de travail excessive), en améliorant le soutien social, en récompensant normalement les efforts déployés et, bien entendu, en adaptant les conditions professionnelles physiques aux capacités, aux besoins et aux attentes normales des travailleurs."³⁵

³⁵ Levi L., *Manuel d'orientation sur le stress lié au travail. Piment de la vie... ou coup fatal?*, Luxembourg, Commission Européenne, 2000, p. vii.

B. La satisfaction et la motivation au travail

La satisfaction et la motivation au travail sont en rapport avec la satisfaction d'une série de besoins psychosociaux :

- de besoins extrinsèques à la tâche

La sécurité de l'emploi, des conditions de travail favorables, une rémunération équitable, etc., sont autant de besoins dont la rencontre peut favoriser le sentiment de satisfaction au travail. Par contre, l'insécurité de l'emploi, des conditions de travail pénibles, une rémunération jugée insuffisante et qui demande de réaliser des heures supplémentaires pour disposer de salaires jugés décents par les travailleurs, le fait d'avoir des perspectives de carrière très limitées, les difficultés pour concilier le travail avec ses responsabilités familiales et domestiques, etc. tous ces éléments contribuent à la morosité d'un secteur.

- des besoins intrinsèques à la tâche

Pour que les travailleurs soient motivés au travail, la satisfaction des besoins extrinsèques à la tâche est une condition nécessaire mais pas suffisante. Il faut encore que les travailleurs aient des possibilités d'apprendre, d'améliorer leurs compétences professionnelles, de prendre des initiatives au travail, de pouvoir traiter soi-même certains aspects du travail. Si ces possibilités existent bel et bien pour certains postes/activités de travail dans le secteur, c'est loin d'être le cas dans d'autres activités. Les travailleurs ont l'impression d'y faire un travail monotone, routinier et qui est très peu stimulant et valorisant pour eux. Une démotivation certaine s'installe alors.

La satisfaction et la motivation ont un impact sur le bien-être des travailleurs et sur leur santé psychique et physique. Par exemple, l'on sait que la relation entre la motivation et la fatigue est inverse,³⁶ c'est-à-dire que la réalisation d'une tâche/activité avec peu de motivation est accompagnée de l'apparition rapide de symptômes de fatigue. Au contraire, quand la motivation est grande, la fatigue ne peut être ressentie que quand celle-ci a atteint un niveau élevé (parfois même proche de l'épuisement). Donc le seuil de la sensation de fatigue est très différent selon la motivation des travailleurs et les énergies qu'ils sont prêts à mobiliser. La satisfaction et la motivation au travail peuvent donc être des puissants opérateurs de construction de la santé.

Les mesures de prévention

- Veiller à ce que les droits économiques et sociaux des travailleurs et les conventions collectives soient respectés.
- Améliorer les perspectives futures des travailleurs en établissant des plans de carrière qui associent la qualification et le progrès professionnel.
- Promouvoir la formation continuée surtout en lien avec l'évolution des métiers de la sécurité.

³⁶ de Arguer M-I., *Carga mental de trabajo: fatiga*, INSHT, NTP 445.

- Introduire des changements au niveau des postes de travail afin de diversifier les tâches/activités et pour que celles-ci aient un sens pour les travailleurs.
- Favoriser la rotation de postes.
- ...

C. La charge mentale

La charge mentale fait référence à l'ensemble des tensions vécues par le travailleur inhérentes aux exigences mentales du travail (processus de perception et de traitement des informations, processus cognitifs de mémorisation, de raisonnement, de recherche de solutions à des problèmes, etc.). Évidemment, les compétences et les capacités personnelles (formation, confiance personnelle, motivation,...) pour faire face aux exigences mentales du travail ne sont pas les mêmes chez tous les agents. Par ailleurs, la charge mentale peut varier d'un poste à l'autre en raison :

- des exigences de la tâche;
- des conditions physiques du travail (bruit, éclairage, conditions climatiques,);
- de facteurs sociaux et organisationnels (structure de contrôle, de supervision et de communication au niveau de l'entreprise, ambiance de travail, ...);
- ...

Puisque nous avons déjà traité les questions liées à l'organisation du travail et que nous aborderons les questions liées aux conditions physiques de travail dans un autre point (pp. 66-68), nous nous focaliserons ici sur les exigences au niveau de la tâche.

La réalisation de tâches de traitement d'informations exige de l'agent de sécurité de :

- l'attention.

Que l'on songe aux agents qui lors de leurs rondes doivent être attentifs à tout ce qui ne marcherait pas ou serait anormal ! Cette tâche demande de diriger et de focaliser la perception, de chercher des informations et de les trier, etc.

- la concentration.

Que l'on songe aux agents qui doivent focaliser leur attention d'une manière prolongée sur des écrans ou des moniteurs (centrales de sécurité, centrales d'alarme,...) sur des périodes de temps importants.

- la coordination.

Parfois l'attention doit se focaliser sur différents éléments et/ou personnes en même temps pour pouvoir réagir vite à un imprévu, ce qui implique de convertir des informations en des conduites de réaction.

La charge mentale des tâches à réaliser dépendra aussi d'autres éléments comme :

- la responsabilité de l'agent vis-à-vis de ses collègues, le/s client/s;
- la durée de l'activité (heures de travail, pauses);
- le danger (possibilités d'agressions,...).

Dans le secteur on retrouve des activités/postes de travail qui exigent des investissements mentaux très différents. Par exemple, dans certains poste de contrôle d'accès, les agents devront identifier plusieurs dizaines de personnes par heure, répondre au téléphone, se concentrer sur des moniteurs de surveillance, prendre des décisions de manière rapide (sans

avoir toutes les informations requises), se montrer ferme sans être impoli, donner une bonne image de soi,... L'ensemble de ces tâches demande de traiter beaucoup d'informations et d'enclencher des processus cognitifs comme le raisonnement, la solution de problèmes, la compréhension, l'interprétation,... Cet accomplissement peut être associé au danger de saturation mentale.

Le problème inverse peut également se poser. Par exemple, sur certains postes de nuit où l'agent est seul pour surveiller les installations du client, la charge de travail est, en principe, beaucoup moins exigeante et parfois même très peu stimulante. Cette "sous-charge mentale" peut avoir des effets aussi négatifs pour la santé que la surcharge mentale. Lorsque l'activité ou la tâche ne demande aucun ou peu d'effort mental, les agents de sécurité doivent réaliser un effort pour demeurer attentifs, éveillés et concentrés. Ces situations/activités sans beaucoup de stimuli peuvent provoquer de la somnolence, de la hypovigilance et une diminution de la capacité de réaction qui est associée à la monotonie.

Les effets de la surcharge comme de la sous charge mentale de travail nous semblent souvent minimisés dans le secteur. L'investissement mental réalisé par les agents reste souvent invisible, peu ou pas reconnu. Cette absence de reconnaissance fait problème, car la "reconnaissance n'est pas une revendication marginale de ceux qui travaillent. Bien au contraire, elle apparaît comme décisive dans la dynamique de la mobilisation subjective de l'intelligence et de la personnalité dans le travail. (...) De la reconnaissance dépend le sens de la souffrance. Lorsque la qualité de mon travail est reconnue, ce sont aussi mes efforts, mes angoisses, mes doutes, mes déceptions, mes découragements qui prennent sens. Toute cette souffrance n'a donc pas été vaine."³⁷ Dans le même temps la reconnaissance de ces efforts et de la souffrance qui y est liée peut conduire au déni de l'investissement au travail et poser également problème en termes de bien-être au travail.

Les mesures de prévention

- Former les travailleurs aux risques en termes de charge mentale, ainsi qu'aux mesures de prévention à adopter.
- Analyser les exigences en termes de charge mentale de chaque poste/activité de travail ainsi que les conditions physiques, sociales et organisationnelles dans lesquelles le travail se réalise.
- Adapter le système de travail à l'agent de sécurité en tenant compte de ses expériences et ses compétences.
- Reformuler le contenu du travail en rendant l'activité/tâche plus stimulante.

Les effets sur la santé

Les situations de charge mentale inadéquate, par excès ou par défaut, peuvent avoir des conséquences négatives pour la santé : tension, stress, sentiment de monotonie, fatigue mentale, fatigue générale,... La fatigue mentale et nerveuse est en général associée à l'absentéisme de courte durée (fatigue, douleurs de type musculo-squelettique, maux de tête, troubles digestifs). Elle peut avoir également des conséquences sur le plan émotionnel

³⁷ Dejours Ch., *Souffrance en France. La banalisation de l'injustice social*, Paris, Seuil, 1998, pp. 36-38.

(irritabilité, tristesse) et sur le plan comportemental (consommation d'alcool, tabac, agressivité,...).

D. La charge émotionnelle

"La charge émotionnelle concerne les réactions émotionnelles subies quand on travaille dans des circonstances et conditions non idéales ou perçues comme inadaptées. Elle fait également partie du travail "relationnel", où la perception des émotions des autres et la maîtrise des siennes sont essentielles pour mener à bien le travail."³⁸

Lors de notre travail de terrain, nous avons pu recueillir diverses réactions de travailleurs que l'on pourrait placer dans le registre des "réactions émotionnelles". En voici quelques-unes :

- le sentiment d'injustice face aux meilleures conditions de travail dont bénéficieraient d'autres collègues.
- le sentiment d'impuissance et un certain désarroi par rapport à des conditions d'emploi et de travail dont on ne voit pas qu'ils pourraient changer dans le futur proche.
- le sentiment de peur face aux potentielles agressions que l'on pourrait subir.
- la sensation "que ce n'est pas normal" de devoir réaliser des tâches qui ne relèvent pas des compétences d'un agent de sécurité ou de devoir faire le travail dans des conditions jugées non idéales.
- la sensation de "mener une vie anormale" en décalage avec la plupart des autres travailleurs.
- le sentiment d'être isolé, n'ayant que des contacts épars, irréguliers avec l'entreprise et sans un vrai soutien de sa part.
- le sentiment que l'"on ne pourra pas tenir longtemps" avec ces horaires, avec ces conditions de travail, avec ce train de vie.
- le sentiment que les efforts que l'on réalise pour mener à bien le travail ne sont pas reconnus, valorisés.
- le sentiment que les conditions de travail ne sont pas assez bonnes et que les risques que l'on encourt sont trop importants par rapport au salaire.
- le sentiment de découragement par rapport à l'opinion publique, qui ne valorise pas leur travail, qui n'est pas consciente du travail de l'agent de sécurité et de son apport à la création d'un climat de plus grande sécurité.
-

A côté de ces réactions émotionnelles que l'on pourrait qualifier comme "négatives" ou de "revendicatives", nous avons pu également recueillir des sentiments "positives" : de bien aimer son travail, de travailler dans des bonnes conditions, de voir son travail reconnu. Ce discours est pleinement conforme au caractère ambivalent du travail : tantôt source de plaisir et de reconnaissance, tantôt source de souffrance et de contrainte.

Pour certains postes, le travail des agents est avant tout un travail relationnel qui est aussi associé à une charge émotionnelle importante. Dans ses relations avec le public l'agent de sécurité doit en permanence veiller à donner une bonne image. Il doit être accessible, employer constamment un langage châtié, toujours projeter une image professionnelle,

³⁸ D'Hertefelt H., *Op. cit.*, pp. 46-47.

afficher une attitude agréable et polie, se montrer amical mais pas familier, être efficace mais pas empressé,³⁹....

Cette exigence constante de devoir donner une "bonne image de soi" a été définie dans la littérature comme le *stress dramaturgique*: "c'est-à-dire le stress lié à la présentation de soi et aux différentes stratégies utilisées pour contrôler la présentation d'autrui". Une certaine dose de stress dramaturgique est inévitable dans toute activité professionnelle, "mais dans certains métiers qui demandent du travail émotif ainsi qu'une plus grande manipulation de l'apparence, comme c'est le cas des métiers dans le secteur des services, le stress dramaturgique est plus accentué"⁴⁰. Face à des clients, usagers, personnes abusives, agressives, impolies les agents de sécurité doivent garder leur calme (et parfois le sourire), ce qui implique d'envoyer une injonction paradoxale à leurs corps: un premier message destiné à le mobiliser pour répondre à l'hostilité, un second qui l'inhibe.

Le travail de l'agent de sécurité demande une gestion des émotions (un travail émotif), c'est-à-dire la compréhension, l'évaluation et la gestion de ses propres émotions, ainsi que des émotions d'autrui. Le travail constitue ainsi une charge émotionnelle très importante, souvent minimisée, qui peut avoir un impact important sur la stabilité émotionnelle et affective de l'agent et donc sur son bien-être.

Cette charge émotionnelle, il faut également la considérer avec d'autres dimensions du travail, comme la charge ou la fatigue physique. Après neuf, dix heures de travail debout à un poste de contrôle d'accès où il a vu défiler des centaines de personnes et répondu à autant de questions, etc. il est très difficile à l'agent de sécurité de rester courtois, poli...

"Quand cela fait dix heures que tu es devant une porte en voyant passer des gens, si un te dit quelque chose un peu de travers ou s'il n'est pas sympa avec toi.... à 7h00 tu ne dis rien, tu laisses passer, mais à 17h00, quand il te reste encore une demi-heure de travail, tu dis: Non! Et tu réagis mal, parce que ton état d'âme a changé. Et parfois tu réagis mal sur quelqu'un qui n'a rien à voir, qui a été gentil... Et c'est pour cela que les agents de sécurité nous avons une mauvaise image,..." Agent de sécurité

Cette charge émotionnelle a des conséquences non seulement sur la santé émotionnelle et affective des agents, mais aussi sur la qualité des services offerts. Les agents sont parfaitement conscients de ne pas toujours fournir un service, un travail de qualité et leur identité personnelle en souffre. Souffrance redoublée par l'image que le public leur renvoie d'eux-mêmes et qui n'est pas bonne non plus.

Une étude⁴¹ a bien montré combien le comportement et les attitudes des agents de sécurité en contact avec le public changent du fait de ce type de travail. Ainsi, pour ce qui concerne les réactions émotionnelles, certains agents de sécurité ont dit voir leur empathie diminuer et être plus irritables et hypersensibles. Le travail sur ces postes aurait donc un retentissement sur leurs attitudes et modes de comportement en général.

³⁹ Spaninks L., Quinn L., Byrne J., *Op. cit.*, p. 80

⁴⁰ Soares A., "Au cœur des services: les larmes au travail" dans *Pistes*, "Paroles de métier", Volume 2, n° 2, p.4.

⁴¹ Jarnefjord U., "Changes in attitudes and behaviour among wardens/security guards in public environments", UNI.

Les mesures de prévention

- Former les agents au travail émotif (connaître le rôle des émotions dans la vie professionnelle, comprendre et contrôler ses propres réactions émotionnelles dans le cadre du travail, adapter sa façon de communiquer au climat émotionnel propre à chaque situation,...).
- Informer les travailleurs des risques liés au travail émotif et relationnel, ainsi que sur les mesures de prévention à adopter.
- Analyser les exigences en termes de charge émotionnelle de chaque poste/activité de travail ainsi que les conditions physiques, sociales et organisationnelles dans lesquelles le travail se réalise.
- Adapter le système de travail à l'agent de sécurité en tenant compte de ses expériences et de ses compétences.
- Soutenir socialement et psychologiquement les agents soumis à une charge émotionnelle importante.

3.2.8. Risques spécifiques des agents de sécurité féminins

Dans un secteur traditionnellement masculin, les agents de sécurité féminins constituent une minorité. La proportion de femmes varie d'un pays à l'autre,⁴² mais dépasse rarement 20 %. Nous avons estimé pertinent de leur consacrer un point spécifique, pour deux raisons principales:

- en vertu d'une certaine division sexuelle du travail au niveau du secteur

Si l'on trouve des femmes dans toutes les activités du secteur (transport de fonds, surveillance statique, patrouilles, etc.), elles ont plutôt tendance à se concentrer dans des lieux comme les grands magasins, les accueils/réceptions et sur des postes de travail où les fouilles superficielles sont nécessaires, comme les aéroports. Ces postes sont souvent ceux qui requièrent un contact constant avec le public. Les femmes sont donc davantage exposées au risque de subir des violences physiques et verbales, au risque de stress et à des problèmes liés au travail émotif (voir p. 53).

- elles constituent une minorité dans un secteur traditionnellement masculin

Une plus grande implication des femmes dans le secteur implique des changements au niveau du secteur lui-même, et entre autres au plan de son image. L'image traditionnelle de l'agent de sécurité, homme, corpulent, intimidant... est ici mise en cause. D'après les témoignages que nous avons pu recueillir, cette image, machiste, caractéristique du secteur est aujourd'hui de plus en plus remise en question. A cet égard le secteur serait parfois plus ouvert à accepter des femmes que certains clients, qui restent prisonniers d'une certaine image de l'agent de sécurité, de son rôle.

Les lieux de travail et les politiques de prévention doivent également s'adapter à l'entrée des femmes dans le secteur. Cette adaptation concerne tout particulièrement :

- Les vestiaires et les cabinets d'aisance. Ainsi des vestiaires et des cabinets d'aisance séparés (ou une utilisation séparée) doivent être prévus pour les hommes et pour les femmes.
- Les vêtements de travail. Des vêtements de travail adaptés à la grossesse doivent être prévus.
- La décoration des lieux du travail. L'affichage de pornographie pourrait porter atteinte à la dignité et la sensibilité des agents féminins.
- La protection de la maternité.

Que les femmes constituent une minorité dans le secteur augmente par ailleurs le risque de harcèlement sexuel. Des études montrent que les expériences de harcèlement sexuel sont plus courantes dans les professions à dominance masculine que dans les professions où la proportion d'hommes et de femmes est plus équilibrée.⁴³

Il est important que lors des évaluations de risques et lors de la définition des politiques en matière de prévention, les risques plus spécifiques encourus par les agents féminins soient pris en considération.

⁴² Cortese V., *Sécurité privée - Organisation du travail (SPOT)*, TEF-ULB, UNI-Europa, CoESS, 2003.

⁴³ Alexanderson K., Östlin P., "Work and Ill-health among women and men in Sweden", dans Marklund St (ed.), *Worklife and Health in Sweden 2000*, Swedish Work Environment Authority - Arbetslivsinstitutet, p. 123.

3.3. Risques dérivés du poste de travail

Par risques dérivés du poste de travail, nous faisons référence aux risques liés à l'environnement physique dans lequel se développe l'activité de travail. Dans la mesure où les agents de sécurité travaillent souvent chez le client, ces risques sont en rapport avec les activités et les installations du client. Il s'agit surtout de risques liés à la sécurité du poste de travail et à l'environnement de travail.

Étant donné que les risques repris dans cette catégorie sont des risques "classiques" et pour lesquels les facteurs de risques ont déjà été bien identifiés par la littérature, nous nous contenterons de les présenter de manière succincte. En même temps, nous voudrions mettre en garde le lecteur par rapport à l'importance de ces risques. Ce n'est pas parce qu'ils sont mieux connus et moins spécifiques à l'activité de sécurité qu'ils sont moins dangereux et donc qu'ils méritent moins d'attention. Au contraire, les statistiques sur les accidents montrent que des risques comme les chutes, les glissades, les coincements, les accidents de circulation routière sont très fréquents.

3.3.1. Risques liés à la sécurité

Les facteurs de risques liés à la sécurité sont très nombreux et il est important que l'agent de sécurité les connaisse bien, pour sa propre sécurité personnelle et intégrité physique et pour celles des autres. Parmi ses missions se trouve précisément celle de rectifier (dans les limites de ses responsabilités) et/ou de signaler les insuffisances détectées au regard de l'hygiène et de la sécurité sur les lieux du travail afin de prévenir les accidents et de prévenir et détecter les incendies et les inondations.

Pour ce qui concerne les risques liés à la sécurité une série de mesures de prévention d'ordre général sont d'application en toutes circonstances et relèvent de la responsabilité des agents de sécurité :

- Réaliser une inspection des lieux;
- Identifier les risques potentiels;
- Mettre en place les mesures de prévention pertinentes;
- Informer/Communiquer toute anomalie ou incident aux personnes responsables.

Les risques liés à la sécurité sont les suivants :

- ÿ Risque de chute, glissades et trébuchements
- ÿ Risque de chocs, heurts et coinçages
- ÿ Risque d'accident de circulation routière
- ÿ Risque électrique
- ÿ Risque d'incendie

A. Risque de chutes, glissades et trébuchements

Selon des statistiques sectorielles et des statistiques propres à certaines entreprises, une proportion importante des accidents de la profession sont liés à la circulation dans l'établissement de l'entreprise utilisatrice, soit à l'intérieur soit à l'extérieur des bâtiments. Il s'agit surtout de chutes de plain-pied et de chutes de hauteur.

Il s'agit d'un risque général qui concerne surtout les activités de surveillance statique, rondes et patrouilles de surveillance.

Les facteurs intervenants

- **L'état des sols** : il peut être conditionné par un ensemble de caractéristiques inhérentes et de circonstances de nature à augmenter les risques de chutes et de glissades : sols rendus glissants (par les produits de nettoyage, par les conditions climatiques), sols glissants par nature (sols carrelés ou en marbre), sols irréguliers ou inégaux (marchepied, trottoir, sol incliné), sols défectueux (trou, dalle descellée),...
- **Des obstacles fixes ou provisoires** : des câbles, des machines, des objets divers (caisses, outils, machines, meubles),...
- Un **éclairage** insuffisant (surtout dans les escaliers et les voies de passage) empêchant d'apprécier des surfaces glissantes ou des objets dans le chemin.
- Des **escaliers** mal éclairés, sans rampe, avec une pente trop importante, avec des nez de marches cassés ou glissants.
- Une **mauvaise, voire une absence, de signalisation des zones dangereuses** (croisements, zones avec dénivellation, passages,...).
- Des **chaussures** inadaptées (chaussures ouvertes, semelles sans relief), usées, sales.
- Les **situations d'urgence** : lorsque l'agent de sécurité doit courir lors d'une intervention,...
- L'**agent de sécurité** lui-même : courir sans justification, faire les rondes sans allumer les lumières par excès de confiance ou de familiarité avec le bâtiment, emprunter des raccourcis ou des voies de passage interdites ou non habilitées pour la circulation.

Les mesures de prévention

- Veiller à réaliser une inspection visuelle des lieux de travail afin de détecter les risques potentiels de chutes et glissades.
- Vérifier le bon état des protections et dispositifs antichute.
- Dégager les passerelles et les sols.
- Emprunter les accès conçus à cet effet.
- Éclairer les passages.
- Utiliser les lampes de poche.
- Porter des chaussures antidérapantes et adéquates.
- Agir avec pondération même dans les cas d'urgence.
- Signaler toute anomalie ou toute situation ne respectant pas les réglementations.
- ...

La nature des lésions

Les lésions provoquées par les chutes, glissades et trébuchements peuvent être de nature très diverse : fractures, douleurs, blessures, entorses, contusions,...

B. Risque de chocs, heurts, coinçages

Ces chocs, heurts et coinçages ont lieu soit avec des objets fixes (machines à l'arrêt, outils, meubles, etc.) soit avec des objets mobiles (machines sur des zones de passage, véhicules,...).

Il s'agit d'un risque général qui concerne surtout les activités de surveillance statique, rondes et patrouilles de surveillance.

Les facteurs intervenants

- Un **espace de travail exigu** (dimensions insuffisantes, mauvaise disposition du mobilier,...).
- Les **voies de passage** trop étroites, encombrées avec des objets abandonnés, avec des objets permanents (mobilier).
- Les **portes** coulissantes, automatiques.
- Les **machines**, véhicules à moteur (mauvaise délimitation des zones de circulation), véhicules ne disposant pas de moyens de signalisation ou d'avertissement (sonores, lumineux,...).
- Les **manutentions manuelles de charges**.
- Les **situations d'urgence** : lorsque l'agent de sécurité doit courir lors d'une intervention,...
- L'**agent de sécurité** lui-même: courir sans justification, faire les rondes sans allumer les lumières par excès de confiance ou de familiarité avec le bâtiment, emprunter des raccourcis ou des voies de passage interdites ou non habilitées pour la circulation.

Les mesures de prévention

- Veiller à réaliser une inspection visuelle des lieux de travail afin de détecter les risques potentiels de chocs, heurts et coinçages.
- Aménager son espace de travail le mieux possible afin de disposer de suffisamment de liberté de mouvements.
- Dégager et éclairer les passages.
- Signaler toute anomalie ou toute situation ne respectant pas les réglementations.
- ...

La nature des lésions

Les lésions provoquées par les chocs, heurts et coinçages peuvent être de nature très diverse : ce sont les fractures, douleurs, blessures, entorses, contusions, griffes, bleus,...

C. Risque d'accident de circulation routière

Les accidents de circulation routière liés au travail peuvent être des accidents du travail en mission, c'est-à-dire survenant au cours des déplacements exigés par le travail, ou des accidents sur le trajet entre le lieu de travail et le lieu de résidence. Les statistiques des accidents de travail au niveau du secteur montrent qu'il s'agit bien d'un risque important.

Il s'agit d'un risque général qui concerne tous les agents qui se rendent au travail en véhicule et d'un risque spécifique à certaines activités de surveillance : patrouilles, intervention après alarme.

Les facteurs intervenants

- Des **véhicules** en mauvais état.
- L'**environnement** : mauvaises conditions météorologiques, circulation pendant la nuit, mauvaise visibilité, le trafic (forte densité de circulation, bouchons,...).
- La **situation** : les contraintes de délai, une intervention.
- Le **chauffeur** : utiliser le GSM, la radio ou tout autre moyen de communication en conduisant; conduire fatigué ou sous l'effet de l'alcool, de médicaments,...; le non-respect du code de la route,...

Il faut rappeler qu'en général, sauf peut-être exception dans l'un au l'autre pays, les agents de sécurité ne bénéficient pas de droits de circulation autres que ceux qui s'appliquent à tout citoyen, même durant les interventions.

Les mesures de prévention

- S'assurer du bon état du véhicule.
- Entretien périodiquement les véhicules.
- Disposer des accessoires obligatoires en cas de panne (triangles, outils pour changer les roues,...).
- Organiser les déplacements (horaires, temps de trajets, itinéraires, état de la météo,...).
- Tenir compte des aléas de la circulation dans les programmes de travail.
- Réactualiser la formation du personnel sur la manière de conduire en sécurité (respect du Code de la route), former le personnel à la conduite préventive.
- Vérifier périodiquement l'aptitude médicale des agents.

- Ne pas conduire sous l'effet de l'alcool/drogues/médicaments.
- Ne pas faire usage du téléphone ou d'autre moyen de communication pendant les temps de trajets (sauf si l'on dispose d'un kit main libre).
- Respecter les règles de circulation routière, les limites de vitesse, les panneaux,...

La nature des lésions

La nature et la gravité des lésions peuvent être très variables en fonction des caractéristiques des accidents.

- Lésions légères : blessures superficielles, coups et traumatismes légers
- Lésions graves: traumatismes et blessures graves...
- La mort.

D. Risque électrique

Le risque d'accident électrique est souvent déterminé soit par des machines ou des équipements défectueux, soit par une installation électrique défaillante, soit par des négligences dans la manipulation. Les accidents électriques peuvent être également à l'origine d'autres accidents, des incendies et/ou des explosions.

Il s'agit d'un risque général qui concerne toutes les activités de sécurité.

Il existe deux types de risques liés à l'utilisation du courant électrique:

- le risque de contact direct : contact avec une partie active sous tension d'un circuit électrique.
- le risque de contact indirect : contact avec la masse d'un matériel électrique, mise accidentellement sous tension

Les facteurs intervenants

- Un **conducteur nu sous tension et accessible** : armoires électriques ouvertes, câbles détériorés,...
- Des **prises, rallonges en mauvais état ou mal utilisés**.
- Des **prises sans prise de terre**.
- Des **machines, du matériel mal isolés ou protégés**.
- Utilisation d'appareils électriques, manipulation de prises de courant en contact avec l'**eau** (mouillées) ou avec des **main mouillées**.

Les mesures de prévention

- Avant l'utilisation d'un appareil électrique vérifier s'il se trouve en bon état.
- Vérifier l'état des câbles, des rallonges et des prises.
- Ne pas débrancher des appareils en tirant sur le cordon, tirez sur la fiche en tenant de l'autre main la prise murale.
- Ne jamais toucher un interrupteur, une prise de courant ou un appareil électrique avec des mains mouillées.
- Éviter toute forme de "bricolage", ne jamais réparer ou remplacer un câble défectueux.
- Ne pas surcharger les circuits en multipliant les fiches sur une même prise.
- Assurer le raccordement électrique à l'aide de socles et prises strictement compatibles.
-

La nature des lésions

Le risque électrique peut entraîner des conséquences dangereuses comme :

- L'électrisation, décharge électrique reçue par le corps engendrant une téτανisation des muscles pouvant entraîner la chute de la victime.
- L'électrocution, l'électrisation entraînant la mort par arrêt cardiaque.
- Des brûlures cutanées, brûlures sur les zones ayant été en contact avec le courant électrique.

La gravité des lésions est en rapport avec d'autres facteurs comme l'intensité de la décharge électrique, la durée du contact, la capacité de réaction de la personne, etc.

E. Risque d'incendie

Les fonctions de l'agent de sécurité comportent celle de prévenir et de détecter les incendies. Les agents de sécurité sont donc censés avoir acquis lors de leur formation⁴⁴ certaines connaissances de base concernant les incendies : ses sources, les causes courantes d'incendie, les principes du feu ou de la combustion, les formes de propagation du feu, les classes d'incendies par surface ainsi que les mesures à prendre pour lutter contre un incendie.

Le risque d'incendie est un risque général qui concerne toutes les activités du secteur mais, spécialement, les activités de surveillance, les rondes et les patrouilles.

Les facteurs intervenants

- Des produits, des substances **combustibles** : accumulation de gaz par manque de ventilation; stockage incorrect de produits ou de matières combustibles; source de chaleur à proximité de produits combustibles,...
- **Mauvais état des installations et des appareils électriques.**
- Certains **lieux de travail** dans lesquels ont été déposés du matériel inflammable, des substances combustibles ou explosives,...
- Des **machines ou équipements surchauffés.**
- **Manque d'entretien** de la zone de travail et du matériel: poubelles pleines, taches d'huile ou de carburant sur le sol,...
- **Systèmes de détection du feu ou d'alarmes** inexistants ou en mauvais état.
- **Extincteurs** : manquants, détériorés, mal placés, insuffisants, inadéquats par rapport aux combustibles existants sur les lieux de travail, mauvaise signalisation des extincteurs....
- **Escaliers et issues** mal dégagés.
- Mauvaise (inexistence de) **signalisation d'évacuation d'urgence.**
- Des **négligences** : présence de fumeurs, non adoption des précautions de base lors de la réalisation de certains travaux (soudage, perçage,...).
- **L'agent** : mauvaise connaissance du bâtiment, méconnaissance des procédures à suivre en cas d'incendie, mauvaise formation (méconnaissance des extincteurs, de leur mode de fonctionnement),...

⁴⁴ Spaninks L., Quinn L., Byrne J., *Op. cit.*, pp. 56-61.

Les mesures de prévention

- Empêcher que les trois éléments à la base du feu: combustible, oxygène et chaleur ne puissent se conjuguer.
- Rechercher sans tarder l'origine de toute fuite d'huile ou autre liquide inflammable.
- Éteindre toute machine en service qui n'est pas utilisée ou qui doit être mise hors tension et s'assurer de son refroidissement.
- Dégager les appareils de chauffage obstrués par des vêtements de travail ou tout autre objet inflammable et remplacer tout pare-feu manquant.
- Retirer les objets inflammables trouvés à proximité d'une source de chaleur et les placer en lieu sûr.
- Vérifier tous les éléments du matériel de lutte contre les incendies et les points d'alarme-incendie.
- Respecter les interdictions de fumer.
- ...

Les effets sur la santé

Les premiers dangers des incendies viennent des fumées et des vapeurs toxiques qui peuvent provoquer une asphyxie ou une intoxication à l'oxyde de carbone. Lors des incendies le danger de brûlures est très important. Il existe trois degrés de profondeur de la brûlure :

- le premier degré qui correspond à une atteinte superficielle : peau rouge, chaude, gonflée;
- le deuxième degré qui est caractérisé par l'apparition de cloques remplies de liquide;
- le troisième degré qui correspond à la brûlure complète de la peau, qui est marron foncé, striée de raies noires et qui n'est plus douloureuse.

Les brûlures sont une plaie comme une autre, il faut donc s'assurer que l'on est bien vacciné contre le tétanos.

Les incendies peuvent également entraîner la mort.

3.3.2. Risques liés à l'environnement de travail

Dans cette catégorie de risques, figurent les atteintes qui résultent de l'exposition aux risques physiques tels que le bruit, le froid; aux risques chimiques tels que des gaz et autres produits dangereux et aux risques biologiques tels que des micro-organismes, des cultures cellulaires et des endoparasites humains. Il s'agit de risques dont la plupart ne sont pas inhérents à l'activité de gardiennage, mais plutôt liés à l'activité réalisée par l'entreprise cliente ou à la nature et aux caractéristiques de ses installations.

Avant de passer en revue ces différents risques, nous voudrions rappeler ici quelques prescriptions minimales concernant les lieux de travail,⁴⁵ prescriptions qui doivent être respectées afin de garantir un environnement de travail sain et sûr aux agents de sécurité :

- Un air sain en quantité suffisante.
- Une température adéquate pour l'organisme, ni trop élevée ni trop basse.
- Une lumière naturelle suffisante et/ou des dispositifs permettant un éclairage artificiel adéquat.
- Des vestiaires séparés ou une utilisation séparée des vestiaires pour les hommes et pour les femmes.
- Des cabinets d'aisance séparés ou une utilisation séparée des cabinets d'aisance pour les hommes et les femmes.
- L'existence d'une signalisation de sécurité et/ou de santé au travail.
- Une installation électrique sûre.
- Des dispositions pour combattre l'incendie et, si besoin est, des détecteurs d'incendie et des systèmes d'alarme.
- Des portes pouvant s'ouvrir de l'intérieur sans aide spéciale.
- Des portes et portails mécaniques fonctionnant sans risque d'accident.
- Un éclairage suffisant à la lumière artificielle des lieux de travail à l'air libre lorsque la lumière naturelle ne suffit pas.
- Si des travailleurs sont employés à des postes de travail extérieurs, ces derniers doivent être, dans la mesure du possible, aménagés de telle façon que les travailleurs:
 - o soient protégés contre les influences atmosphériques et, si nécessaire, contre la chute d'objets;
 - o ne soient pas exposés à des niveaux sonores nocifs ni à une influence extérieure nocive (par exemple, gaz, vapeurs, poussières);
 - o puissent rapidement quitter leur poste de travail en cas de danger ou puissent rapidement être secourus;
 - o ne puissent glisser ou chuter.

Le fait que les agents de sécurité soient des salariés d'une entreprise différente de celle dans laquelle ils travaillent ne change rien à leur droit à pouvoir bénéficier d'un environnement de travail qui présente les caractéristiques que nous venons de signaler.

⁴⁵ Directive européenne 89/654.

A. Risques physiques

Les risques physiques tels que le bruit, la chaleur, le froid, le manque de lumière, un degré d'humidité inadéquat, une mauvaise ventilation de l'air et la potentielle exposition à des rayonnements ionisants doivent être également pris en considération dans toute évaluation des risques, car ils sont à la base d'accidents, de maladies et de malaises divers.

a. Le bruit

Le bruit constitue un environnement habituel des postes de travail. La plupart du temps il ne constitue pas un risque de perte de capacité auditive, mais peut quand même provoquer des atteintes importantes à l'ouïe.

Le bruit constitue un risque général qui concerne toutes les activités du secteur.

Les facteurs intervenants

- Le bruit ambiant sur les **lieux de travail** (bruit des installations du bâtiment, bruit des machines, de l'équipement de bureau, bruit produit par les personnes, par la foule,...).
- **L'attitude du travailleur** face au bruit : si le travailleur ne se plaît pas au travail, il sera plus sensible au bruit ou en tout cas il percevra le bruit comme plus dérangeant.
- La **tâche** : le bruit sera d'autant plus dérangeant s'il interfère avec la tâche ou bien si celle-ci est particulièrement complexe.
- Les **détonations** des munitions lors des exercices de tir.

Les mesures de prévention

- Identifier la/les sources de bruit.
- Limiter ou réduire les bruits à la source.
- Promouvoir l'adoption d'habitudes/de comportements de travail peu bruyants.
- Port de bouchons d'oreille.
- Port d'un casque (lors des exercices de tir).
- Utiliser correctement les EPI.
- Signaler toute défectuosité ou inconfort des EPI.
- Informer les personnes responsables de toute anomalie concernant le bruit sur les lieux de travail.
-

Les effets sur la santé

Les atteintes que le bruit peut provoquer sur l'ouïe dépendent du niveau du bruit ainsi que de la durée d'exposition. Les effets du bruit peuvent par ailleurs être très divers. C'est la raison pour laquelle il est difficile de prévoir l'impact qu'il peut avoir sur une personne ou groupe de personnes. Les effets les plus courants du bruit consistent en des altérations physiologiques (maux de tête, perte de capacité auditive ou même la surdité) et psychologiques (manque de concentration, nervosité).

b. Température, degré d'humidité et ventilation inadéquats

Que ce soit à l'intérieur d'un bâtiment ou sur des postes de travail extérieurs, des conditions minimales doivent être respectées en ce qui concerne la température, l'humidité et la ventilation. Ces conditions doivent être établies en tenant compte des spécificités du poste du travail, du niveau d'activité physique requis ainsi que des vêtements de travail de l'agent.

Les risques liés à une température, un degré d'humidité et une ventilation inadéquats constituent des risques généraux qui concernent toutes les activités du secteur.

Les facteurs intervenants

- **Air sain insuffisant.**
- **Température, niveau d'humidité et de circulation de l'air inadéquats.**
- **Le travail dans les intempéries**, en situation de forte chaleur ou de grand froid.
- Une **organisation du travail** ne prévoyant pas les moyens nécessaires pour se protéger ou lutter contre le froid ou la chaleur (abris, chauffage, eau) ou exposant trop longtemps les agents à des conditions de température inadéquates.
- **L'agent** : vêtements de travail inappropriés,...

Les mesures de prévention

- Prévoir, si nécessaire, la climatisation, la ventilation, le conditionnement et la déshumidification de l'air.
- Garantir un air sain en quantité suffisante dans les lieux de travail fermés.
- Protéger les travailleurs qui travaillent dans les intempéries (abris, chauffage, possibilités de se désaltérer en eau potable réfrigérée,...)
- Organiser le travail de façon à éviter des situations de coup de chaleur ou d'hypothermie.

- Compenser les pertes en sel, boire de l'eau fréquemment.
- Utiliser des vêtements de travail appropriés : pantalon épais, chemise à manches longues et/ou gilet et anorak (ou équivalent) en hiver et pantalon léger et chemise à manches courtes en été.

Les effets sur la santé

Les conditions inadéquates que nous venons de mentionner peuvent provoquer de l'inconfort et divers dérangements et malaises : somnolence, sensation de mal-être, rhumes.

Dans une ambiance où la température est très élevée, l'agent de sécurité encourt le danger de se déshydrater, d'attraper une insolation, d'avoir une syncope et de subir des altérations cutanées ou cardiaques.

Dans une ambiance où la température est très basse, le danger pour l'agent de sécurité est de souffrir d'hypothermie et de rougeurs de la peau dans les parties les plus sensibles du corps (doigts, orteils, nez et lobe des oreilles).

c. Lumière insuffisante ou inadéquate

Une bonne perception visuelle ne peut être garantie que par un bon système d'éclairage. Évidemment le niveau optimal d'éclairage dépendra du type d'activité et des caractéristiques du poste de travail.

Il s'agit d'un risque général qui concerne toutes les activités de sécurité.

Les facteurs intervenants

- Un **défaut d'éclairage** (poste de travail, zone de passage, allée ou escalier peu ou pas éclairés)
- Un **éclairage éblouissant** (lampe nue dans le champ visuel, travail sur écran, rayonnement du soleil...).

Les mesures de prévention

- Assurer une illumination suffisante et adéquate sur les postes de travail.
- Privilégier l'éclairage naturel.
- Permettre le réglage individuel de l'éclairage (en fonction de la tâche et de l'opérateur).
- Utiliser des lampes de poche.
- ...

Les effets sur la santé

Les conséquences sur la santé d'un mauvais éclairage peuvent être la fatigue des yeux (soit par une sollicitation excessive des muscles ciliaires, soit par l'effet de contrastes trop forts sur la rétine, la fatigue générale, des maux de tête et du stress). Une lumière insuffisante et/ou inadéquate constitue par ailleurs un danger d'accidents.

B. Risques biologiques

Ces risques sont liés à l'exposition des travailleurs à des agents biologiques, c'est-à-dire à des micro-organismes, des cultures cellulaires et des endoparasites humains susceptibles de provoquer des infections, des allergies ou des intoxications. Ces micro-organismes peuvent pénétrer à l'intérieur du corps humain par une plaie, par les muqueuses, par une morsure d'animal ou des blessures d'aiguille. Ils peuvent également être inspirés ou avalés.

Il s'agit d'un risque inhérent à la profession qui concerne les agents qui se trouvent en contact avec le public (contrôle d'accès, surveillance de manifestations,...). Dans la mesure où nous avons déjà traité plus haut les risques causés par les chiens, nous nous limiterons ici aux risques liés au contact avec les personnes.

Les facteurs intervenants

- **L'agresseur, l'utilisateur, le client, le blessé ou malade...** Les situations dans lesquelles les agents peuvent être exposés à des agents biologiques sont diverses : du fait d'une blessure occasionnée par une agression physique impliquant un contact avec du sang et autres liquides de l'agresseur (morsure, blessure,...). Lors du contact permanent de l'agent avec des malades (milieu hospitalier,...). Lors du contact fortuit de l'agent avec une personne malade, à l'occasion d'un sauvetage par exemple...
- La **qualité de l'air** dans des ambiances intérieures.
- **L'agent** : la méconnaissance par l'agent des bonnes manières de réagir en cas de conflits et notamment des mesures de prévention à prendre en cas de contact avec du sang et/ou des fluides corporels.

Les mesures de prévention

- Former et informer les travailleurs par rapport aux risques biologiques qu'ils encourent.
- Vacciner les travailleurs exposés aux agents biologiques quand il existe des vaccins efficaces et si l'évaluation des risques conclut à leur nécessité.
- Laver immédiatement de manière soigneuse les parties du corps ayant été en contact avec du sang et/ou des fluides corporels.
- ...

Les effets sur la santé

Il existe le risque d'infections virales et bactériennes telles que le VIH, l'hépatite ou la tuberculose.

C. Risques chimiques

Le risque d'être exposé à des produits dangereux ne constitue pas un risque inhérent à la profession, néanmoins le risque peut exister sur certains lieux de travail en raison des activités de l'entreprise cliente. Ce risque concernerait plus spécifiquement les activités de surveillance et les rondes.

Toute une série des produits chimiques (toxiques, nocifs, irritants et corrosifs) peuvent être dangereux pour la santé. En fonction de leurs caractéristiques, de la manière dont ils entrent dans le corps (par inhalation, par ingestion, par contact avec la peau et l'œil, par contact avec une blessure ouverte) et de la quantité absorbée, ils peuvent altérer plus ou moins gravement la santé.

Les facteurs intervenants

- **Produits toxiques, très toxiques ou nocifs** (selon leur degré de toxicité)
- **Produits irritants**
- **Produits corrosifs**
- **Mauvaise condition de stockage des produits**
- **Locaux mal aérés**
- **L'agent** : un agent qui ne serait pas informé des risques, des règles de sécurité et des mesures de prévention à adopter.

Les mesures de prévention

- Informer des risques liés aux produits chimiques et des mesures de prévention à adopter.
- Lorsque le travailleur est en contact avec ces produits : ne pas fumer, veiller à bien aérer les locaux et veiller à une bonne hygiène : se laver les mains, ne pas manger pendant l'utilisation/en contact avec ces produits.
- Informer de toute anomalie les personnes responsables.
- ...

Les effets sur la santé

Les conséquences des produits chimiques pour la santé dépendent beaucoup de leurs caractéristiques:

- les produits "toxiques", "très toxiques" ou "nocifs" peuvent altérer l'ensemble de l'organisme ou bien certains organes seulement : poumons, foie, cœur, nerfs... Ils peuvent causer des atteintes profondes à l'organisme et même la mort. Certains de ces produits sont définis comme cancérigènes et d'autres comme mutagènes car ils peuvent entraîner des mutations génétiques pouvant être à l'origine de tumeurs cancéreuses ou de problèmes de stérilité.

- les produits "irritants" peuvent provoquer une réaction inflammatoire au contact avec la peau, les muqueuses, les yeux,... Ils provoquent des démangeaisons, des rougeurs, des conjonctivites ou des inflammations des voies respiratoires.

- les produits "corrosifs" peuvent exercer une action destructrice sur les tissus vivants (peau, ...). Ils brûlent la peau et les muqueuses et provoquent des lésions parfois très graves pouvant entraîner des cicatrices.

4. La prévention et son organisation

La directive cadre (89/391/CEE) constitue la pierre angulaire de toutes les exigences en matière de prévention des risques sur les lieux de travail. Cette directive détermine, entre autres, les obligations des employeurs et des travailleurs afin d'améliorer la sécurité et la santé au travail.

En ce qui concerne l'employeur, celui-ci est obligé d'assurer la sécurité et la santé des travailleurs dans tous les aspects liés au travail et rien ne peut décharger l'employeur de cette responsabilité.

Les obligations de l'employeur

On peut ranger parmi les obligations générales de l'employeur :

- **Éviter les risques;**
- **Évaluer les risques** qui ne peuvent pas être évités;
- **Combattre les risques** à la source;
- **Adapter le travail à l'homme**
 - Il veillera à ce que la conception des postes de travail, l'organisation, les choix de matériel et des produits et les procédures atténuent la monotonie du travail en vue de réduire les effets de celle-ci sur la santé;
- **Tenir compte de l'état de l'évolution de la technique** (ex. machines, appareils et outils ergonomiques).
- **Remplacer ce qui est dangereux par ce qui ne l'est pas du tout ou qui l'est moins.**
- **Planifier la prévention** en tenant compte de la technique, de l'organisation du travail, des conditions de travail, des relations sociales et de l'influence des facteurs ambiants au travail;
- **Prendre des mesures de protection collective** avant des mesures de protection individuelle;
- **Donner des instructions appropriées** aux travailleurs pour assurer leur sécurité et leur santé au travail.

Comme nous l'avons déjà signalé, lorsque dans un même lieu de travail, les travailleurs de plusieurs entreprises sont présents, les employeurs doivent coopérer à la mise en oeuvre des dispositions relatives à la sécurité, à l'hygiène et à la santé (pp. 13-14).

En ce qui concerne les travailleurs, ceux-ci ont également une grande responsabilité quant à la sauvegarde de leur santé et de leur sécurité ainsi que celles de leurs collègues ou des personnes concernées par leurs actions et leurs missions de travail. Ainsi ils doivent prendre soin d'eux et des autres conformément à la formation et aux instructions reçues de leur employeur.

Les obligations des travailleurs

- **Utiliser correctement** les machines, les appareils, les outils, les équipements de transport, etc.;
- **Utiliser correctement l'équipement de protection individuelle** mis à leur disposition;
- **Laisser en place les dispositifs de sécurité** propres aux machines et aux installations et les utiliser correctement;

- **Signaler immédiatement** à l'employeur ou aux responsables **toute situation de travail présentant un danger grave et immédiat** pour la sécurité et la santé, ainsi que toute défectuosité dans les systèmes de protection;
- **Concourir à toutes les tâches** imposées par la réglementation de sécurité et apporter leur soutien à l'employeur pour permettre d'assurer un milieu et des conditions de travail sans risque pour la sécurité et la santé.

Par ailleurs, la directive cadre établit toute une série de prescriptions sur lesquelles nous voudrions nous attarder brièvement :

- L'organisation de la prévention
 - L'évaluation des risques au travail
 - La coordination / coopération entre employeurs
 - Les services de protection et de prévention
 - La consultation et la participation des travailleurs
 - L'information
 - La formation
 - La surveillance de la santé

4.1. L'organisation de la prévention

Dans le cadre de ses responsabilités, l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour la protection de la sécurité et de la santé des travailleurs, y compris les activités de prévention des risques professionnels, d'information et de formation ainsi que la mise en place d'une organisation et de moyens nécessaires.

4.1.1. L'évaluation des risques

L'évaluation des risques est l'étude systématique de tous les aspects du travail susceptibles de causer des dommages corporels, des moyens d'élimination des dangers et, à défaut, des mesures de prévention ou de protection prises ou à prendre pour maîtriser ces risques. C'est l'évaluation des risques professionnels qui va précisément permettre à l'employeur de prendre les mesures nécessaires afin d'assurer la sécurité et protéger la santé des travailleurs. Nous n'allons pas analyser ici les aspects pratiques de la mise en oeuvre des prescriptions des évaluations des risques fixées par la directive cadre. Nous voudrions simplement relayer ici une série de remarques critiques sur les évaluations de risques, telles que recueillies lors de l'enquête de terrain :

- Les évaluations de risques ne doivent pas seulement être orientées vers la prévention des accidents de travail mais vers la prévention de toutes les atteintes à la santé.
- Les évaluations de risques sur un modèle standard/universaliste ne nous semblent pas répondre à l'esprit de la directive cadre. Ces évaluations standard par poste/activité de travail qui ne sont pas complétées et/ou contrastées par des évaluations spécifiques sur les lieux mêmes du travail n'ont très souvent qu'un caractère formel. Elles répondent souvent à la volonté de s'aligner sur la loi, mais en termes de prévention ont une valeur très limitée.

- Les évaluations des risques doivent essayer d'aller au-delà de la prise en considération des risques traditionnels et des prescriptions minimales concernant les lieux de travail : disposer de moyens de communication, possibilité d'avoir accès à des cabinets d'aisance,... pour tenir compte des "nouveaux risques" (risques de stress, risques liés à la charge psychosocial, risques ergonomiques,...). Très souvent ces risques ne sont pas (assez) pris en considération lors des évaluations.
- Les évaluations des risques doivent être menées de manière plus systématique sur les lieux du travail et doivent aboutir à l'élaboration de plans de prévention en coordination avec les clients. Par la suite, il faut assurer un suivi de ces plans afin de les modifier dès qu'un changement susceptible d'affecter la perception des risques intervient et afin de vérifier si les mesures prises sont adéquates.
- Les évaluations des risques doivent être réalisées en tenant compte de toutes les sources d'informations disponibles : données ou informations provenant de la surveillance médicale des travailleurs, plaintes ou propositions des travailleurs, données statistiques des accidents de travail et maladies professionnelles, données statistiques concernant les taux d'absentéisme,...
- Lors des évaluations des risques, il convient de consulter et/ou d'associer toutes les personnes présentes sur le lieu de travail afin de s'assurer que les dangers sont identifiés. Interroger les travailleurs occupés à l'activité évaluée constitue un moyen rapide et souvent plus sûr de connaître la situation.
- Dans les évaluations des risques les agents de sécurité et/ou leurs représentants doivent être associés, et consultés et être tenus informés des conclusions.
- ...

Il est important de rappeler que les évaluations des risques, les plans de prévention ne constituent pas un but en soi (le but n'est pas de s'aligner formellement sur la loi), mais l'instrument pour la promotion de la santé des travailleurs. Il est fondamental qu'il existe à la base une volonté réelle et un engagement concret des employeurs pour la réalisation de ces évaluations de risques et l'élaboration des plans de prévention.

4.1.2. La coordination / coopération entre employeurs

Nous avons déjà signalé comment l'intervention des entreprises de sécurité chez un client ajoute aux risques propres à l'activité de sécurité les risques liés aux interférences avec l'activité du client. Afin de minimiser les risques face à ces situations, la directive cadre prévoit qu'il y ait une coordination, coopération et information mutuelle entre les employeurs. Malgré les lacunes et le caractère un peu vague de ses prescriptions, la directive cadre offre néanmoins à l'organisation de la prévention entre les différents employeurs les quelques balises suivantes :

- La réalisation d'une évaluation des risques dans laquelle le client et l'entreprise de sécurité sont impliqués. A priori le client doit disposer déjà d'une évaluation des risques sur ses activités, il s'agit donc pour l'entreprise de gardiennage d'évaluer les risques liés à son activité au sein de l'entreprise cliente et pour les deux parties d'envisager ensemble les risques d'interférence ou liés à leur co-activité. Ces actions doivent aboutir à la mise en place d'un plan de prévention.

- La formation et l'information des agents de sécurité par les employeurs sur tout ce qui pourrait concerner leur santé et leur sécurité. Il s'agit d'informations/formations sur les risques et les mesures de prévention à adopter et sur les instructions, procédures à suivre en cas d'urgence, etc.
- La mise sur pied d'une structure de communication entre employeurs afin d'assurer le suivi de leur collaboration : inspections et/ou réunions périodiques; réunions chaque fois que des modifications, variations au niveau du poste/activité de travail ont lieu,...
- La consultation des instances/personnes responsables de la santé et de la sécurité au niveau des entreprises (CCPT, délégués de prévention) avec le but de les associer à la prévention et à la promotion de la santé des agents de sécurité;

Des instances nationales chargées de la santé et la sécurité au travail ont développé des fiches pratiques ou des guides⁴⁶ pour aider les entreprises-maître d'ouvrage et les entreprises sous-traitantes à se concerter en matière de prévention des risques.

4.1.3. Les services de protection et de prévention

Selon la directive cadre, l'employeur doit désigner un ou plusieurs travailleurs responsables des activités de protection et de prévention des risques professionnels et ceux-ci doivent disposer du temps nécessaire pour faire face à leurs obligations. Lorsque les compétences dans l'entreprise sont insuffisantes pour organiser ces activités de protection et de prévention, l'employeur doit faire appel à des compétences extérieures à l'entreprise.

Une des critiques récurrentes dans le secteur est le fait que souvent ces responsables de la prévention au niveau des entreprises n'ont pas assez de moyens, et notamment de moyens temporels, pour faire face à toutes leurs obligations. Dans ces conditions, il est très difficile de mener des politiques de prévention avec assez de garanties de succès. Tous secteurs d'activité confondus, les services de prévention (dans ses différentes modalités) sont souvent perçus comme une imposition, comme une sorte d'impôt à payer par les entreprises pour s'aligner sur la loi.⁴⁷ Ces services sont donc créés mais pas vraiment intégrés au sein des entreprises, ils restent souvent un peu extérieurs, sans vraiment s'enraciner dans le fonctionnement des entreprises. Les entreprises du secteur de la sécurité privée ne sont pas étrangères à ce phénomène non plus.

⁴⁶ En Espagne, Nota Técnica de Prevención 564 : *Sistema de gestión preventiva: procedimiento de contratistas*, INHST, 2000; Prevención, Trabajo y Salud, Ficha Práctica n° 25: *Gestión Preventiva de Contratistas*, INHST, 2003. En France, *L'accueil des entreprises de surveillance*. Guide de prévention n° 7, CRAM du Nord-Est; *Intervention d'entreprises extérieures. Aide mémoire pour la prévention des risques*, INRS, ED 757. En Belgique, Fiche d'action 3, *Travailler avec des entreprises extérieures*, Prevent. En Irlande, *Health and Safety Guidelines for Employers, Employees and Clients in the Security Industry*, HSA, etc. Au Royaume Uni, *Use of contractors. A joint responsibility*, HSE; *Working Together. Guidance on Health and Safety for Contractors and Suppliers*, HSE.

⁴⁷ Rodrigo F., "Presentation", dans *Hacer lo que hay que hacer y hacerlo bien*, III Foro ISTAS de Salud Laboral. La gestión de la salud y seguridad en el trabajo, Palma de Mallorca, 27/29 Noviembre, 2002.

Par ailleurs, l'on sait que la couverture des entreprises de sécurité par des services de prévention est très inégale entre pays de l'UE et au sein d'un même pays en raison de facteurs comme la dimension des entreprises, la présence syndicale, etc.

4.1.4. La consultation et la participation des travailleurs

Les employeurs doivent consulter directement les agents de sécurité et/ou consulter leurs représentants et donc permettre leur participation dans le cadre de toutes les questions touchant à la sécurité et à la santé au travail. Selon la directive cadre, ces consultations doivent porter, entre autres, sur toute action pouvant avoir des effets substantiels sur la sécurité et la santé; l'exploitation et la nature des informations relatives à l'évaluation des risques particuliers; la conception et l'organisation de la formation de tous les travailleurs à la sécurité et à la santé,...

La prévention des risques est l'affaire de tous et elle demande donc la participation et la consultation de tous ceux qui composent l'entreprise. La possibilité pour les travailleurs d'être représentés collectivement ainsi que d'être consultés et de participer pour les questions de santé au travail est également très inégale entre pays de l'UE. Une fois de plus c'est dans les grandes entreprises du secteur que cette participation et cette consultation sont les mieux organisées. Il semble évident que si la prévention est l'affaire de tous, il est nécessaire d'impliquer davantage les travailleurs et leurs représentants. Des études indépendantes montrent que des entreprises disposant de comités paritaires en matière de santé et de sécurité connaissent moins d'accidents en moyenne que les entreprises où la direction gère la sécurité et la santé sans consultation ou participation des travailleurs.⁴⁸

4.1.5. Information

Selon la directive cadre, l'employeur a l'obligation d'informer les agents de sécurité directement (ou par l'intermédiaire de ses représentants) des risques professionnels, mais également de toutes les mesures prises dans l'entreprise pour affronter ces risques dans chaque type de poste de travail ou de fonction.

D'après notre travail de terrain, ce travail d'information des agents sur les risques professionnels est loin de se faire de manière systématique.

4.1.6. Formation

Toujours selon la directive cadre, chaque agent de sécurité doit recevoir une formation à la sécurité et à la santé au travail suffisante et adéquate, compte tenu de son poste de travail et de sa fonction. Cette formation aura lieu lors de l'engagement, d'une mutation ou d'un changement de fonction, d'un changement d'équipement de travail et de l'introduction d'une nouvelle technologie. En plus, elle doit être adaptée à l'évolution des risques et à l'apparition de risques nouveaux et être périodiquement renouvelée si nécessaire.

⁴⁸ Reilly B., Paci P., Holl P. "Unions, Safety Committees and Workplace Injuries", dans *British Journal of Industrial Relations*, 33: 2, Juin, 1995.

Dans la mesure où tout au long du rapport, nous avons déjà pointé le besoin d'améliorer ces types de formation, nous n'allons pas revenir sur ces questions. Nous voudrions tout simplement pointer que d'après les informations que nous avons pu recueillir sur le terrain ces formations parfois n'existent pas et quand elles existent, elles ne se font pas de manière systématisée. Encore une fois, la situation dépend beaucoup d'une entreprise à l'autre. Nous avons eu accès à des documents de formation en prévention produits par certaines entreprises qui sont de très bonne qualité et qui répondent parfaitement aux exigences en matière de formation.

4.1.7. La surveillance de santé

Selon la directive cadre, des mesures sont fixées conformément aux législations et/ou pratiques nationales pour assurer la surveillance appropriée de la santé des travailleurs en fonction des risques concernant leur sécurité et leur santé au travail. Ces mesures doivent être telles que chaque travailleur doit pouvoir faire l'objet, s'il le souhaite, d'une surveillance de santé à intervalles réguliers. La directive cadre reste donc assez vague en ce qui concerne la surveillance de santé.

Plusieurs directives citées dans ce rapport comportent des dispositions concernant la surveillance de santé. Ces directives concernent les rayonnements ionisants, le travail sur écran, le bruit, les agents biologiques, l'aménagement du temps de travail (travailleurs de nuit),... Mais leur champ d'application, en tout cas pour ce qui concerne le secteur de la sécurité privée, est quelque peu incertain. "L'orientation communautaire est hésitante entre les mesures de surveillance de santé obligatoires, celles qui apparaissent comme une faculté que doit mettre en oeuvre le travailleur individuel et celles qui seraient liées d'une manière ou d'une autre à l'évaluation des risques de l'employeur."⁴⁹

Nous avons déjà signalé les carences du secteur en données chiffrées. Cette remarque vaut également pour la surveillance de santé. Des entretiens nous avons néanmoins pu extraire quelques informations générales en cette matière.

Il semblerait que la surveillance de santé ne se fasse pas de manière systématique. Ici encore la situation varie beaucoup d'une entreprise à l'autre.

Les examens médicaux auxquels sont soumis les agents de sécurité sont très souvent des examens standards. La valeur et la portée de ces examens sont limitées, car la médecine du travail n'a de signification que si elle s'appuie sur les résultats de l'évaluation des risques professionnels auxquels les salariés sont exposés. De là l'importance d'organiser une surveillance médicale spécifique en fonction des résultats de l'évaluation des risques.

Dans sa dimension individuelle, la surveillance de santé permet la détection précoce des atteintes à la santé et donc d'éviter des dommages plus graves. Mais elle peut également avoir une dimension collective : l'utilisation des données issues de la surveillance de santé pour le compte de l'évaluation des risques. Dans le cadre de la surveillance de santé, il faudrait semble-t-il procéder de manière plus systématique à la réalisation d'études à caractère

⁴⁹ Vogel L., "La surveillance de santé dans les directives et recommandations communautaires" (document non publié).

épidémiologique (et d'autre nature) dans le but d'identifier les causes des atteintes à la santé dans le secteur. Ces données et informations devraient constituer des indicateurs de base pour l'élaboration des politiques de prévention ainsi que pour évaluer leur efficacité. Malheureusement, ce ne serait pas pratique courante dans le secteur.

CONCLUSION

En guise de conclusion, nous voudrions mettre en exergue les principaux enseignements de cette étude.

Le secteur de la sécurité privée se caractérise par le phénomène de la sous-traitance. La relation de service nous semble déterminante aussi bien pour définir le secteur, que pour analyser les risques que l'on y court. Les entreprises font appel à des entreprises de sécurité pour diminuer les coûts et recentrer leur activité sur leur objet principal. Mais également pour des raisons moins proclamées comme de transférer à une entreprise de sécurité les risques, les contraintes et les aléas techniques, temporels et humains liés à l'activité de sécurité. Ceci explique, notamment, le manque de collaboration des entreprises utilisatrices dans la prévention des risques. Il semble absolument nécessaire aujourd'hui de modifier et/ou préciser au plan légal les responsabilités/obligations respectives des deux employeurs, l'employeur donneur d'ordre et l'entreprise de sécurité. Une politique de prévention qui veut se donner un minimum de garantie de succès est difficile à envisager sans la collaboration des clients.

La forte concurrence dans le secteur et le fait que les marchés sont souvent attribués à l'offre la moins chère (le "moins disant") et non à la meilleure (le "mieux disant"), à celle qui garantit de bonnes conditions de travail, ainsi que le respect des conventions collectives, de la législation du travail et des obligations et responsabilités en termes de préventions des risques et de santé au travail, a un impact négatif sur la santé des agents de sécurité.

L'organisation du travail est basée sur la flexibilité, que ce soit par le temps de travail, par le type de contrat ou par le type d'investissement qui est demandé aux travailleurs. Cette flexibilité a des incidences importantes sur les rythmes sociaux et familiaux des agents de sécurité ainsi que sur la charge mentale et émotionnelle, incidences qui restent souvent non reconnues.

Le fait que la profession d'agent de sécurité soit socialement peu prestigieuse, qu'elle soit souvent associée à de mauvaises conditions de travail et d'emploi et qu'elle souffre d'une mauvaise image rend difficile le processus de construction d'une identité professionnelle positive. Ceci a également un impact négatif sur le bien-être et sur la santé au travail des agents de sécurité.

Les risques qui se rapportent aux atteintes directes à l'intégrité physique des travailleurs bénéficient d'une plus grande visibilité au niveau du secteur et donc d'une plus grande attention que les risques liés à la charge psychosociale (stress, charge mentale, charge émotionnelle) et ceux qui dérivent de l'organisation du travail. Dans les discours que nous avons recueillis, le souci s'est clairement exprimé que ces risques moins visibles fassent l'objet d'une plus grande attention de la part des responsables de la prévention au sein des entreprises et soient pleinement intégrés dans les politiques qu'ils ont pour mission de mettre en œuvre.

Les risques traditionnels, risque de chutes et glissades, risques liés à la circulation routière, risques physiques,... sont toujours d'actualité et restent très fréquents.

Les mesures ponctuelles et plutôt prescriptives mises en place pour faire face aux risques traditionnels semblent devoir laisser la place à une autre conception de la prévention, plutôt

plurifactorielle, dans laquelle on tient compte de la genèse et de la complexité des atteintes à la santé au travail.

En ce qui concerne les politiques de prévention menées par les entreprises du secteur, et toujours en nous basant sur notre matériel de recherche, celles-ci devraient, entre autres :

- Avoir un caractère plus global et ne pas s'orienter vers la prévention des seuls accidents de travail mais de toutes les atteintes à la santé ;
- S'intégrer et/ou s'articuler avec les autres politiques mises en place au sein de l'entreprise, politiques de formation (du management,...), de communication, du personnel, des relations de travail;
- Associer davantage et effectivement tous les acteurs et instances compétents dans le domaine de la santé au travail au sein des entreprises : employeurs, conseillers de prévention, représentants des travailleurs, travailleurs, d'une part, et les services internes et externes de prévention, d'autre part;
- Doter de plus de moyens les services internes de prévention pour qu'ils puissent mener de manière plus systématique des évaluations des risques sur les lieux même du travail et assurer le suivi et le développement des plans de préventions;
- Développer davantage les formations en matière de santé et sécurité;
- Informer de manière plus systématique les agents de sécurité des risques professionnels qu'ils encourent;
- Développer davantage la surveillance de santé en l'articulant avec les évaluations des risques (afin que les examens médicaux soient plus spécifiques et en rapport avec les risques professionnels).
- Utiliser les données issues de la surveillance de santé pour évaluer les politiques de prévention et pour mener des évaluations des risques plus spécifiques.

Les politiques de prévention se basent d'ordinaire sur des recherches et des données qui montrent et rendent appréhendable la nocivité des risques et qui de ce fait rendent possible la détermination de mesures préventives appropriées pour les supprimer ou les ramener à des niveaux acceptables. Or il existe un manque criant de données et un très faible niveau de la recherche dans le secteur de la sécurité. Le fait de ne pas disposer d'indicateurs un tant soit peu fiables et valides entraîne un certain nombre de conséquences en matière de politiques de prévention :

- une minimisation et/ou une invisibilité de certains risques, ceux précisément pour lesquels nous ne disposons pas de suffisamment d'informations;
- une focalisation de la prévention sur certains risques, les risques traditionnels, et dès lors une non prise en considération d'autres risques, soit parce qu'ils sont plus complexes étant donné le nombre de facteurs qui y interviennent et la difficulté d'établir des liens de causalité, soit parce qu'ils ont des effets à long terme, soit parce que les atteintes sont peu spécifiques et que leur lien avec le travail est difficile à démontrer.

Une meilleure prévention nécessite donc un plus haut niveau de connaissances et une amélioration quantitative et qualitative des données au niveau du secteur.

BIBLIOGRAPHIE

ABSU / GROUP 4, *Sécurité de base, VCA pour opérationnel*.

Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, *La violence au travail*, Facts n° 24.

Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, *Harcèlement moral sur le lieu de travail*, Facts n° 23.

Alexanderson K., Östlin P., "Work and Ill-health among women and men in Sweden", dans Marklund St (ed.), *Worklife and Health in Sweden 2000*, Swedish Work Environment Authority - Arbetslivinstitutet, Estocolme, 2001.

Beyen St / COBELGUARD, *Psychosociale belasting van de bewakingsagent*, 2002.

Branchearbejdsmiljørådet for service-og tjenesteydelser, *Branchevejledning om, Vagters arbejdsmiljø*, 2001.

Burchell B., Ladipo D., Wilkinson F. *Job insecurity and work intensification*, London and New York, Routledge, 2002.

CoESS - UNI-Europa, *Code de conduite et d'éthique pour le secteur de la sécurité privée*, 2003.

CoESS - UNI-Europa, *Les enjeux et les résultats du dialogue social européen dans le secteur de la sécurité privée*, 2002.

Cortese V., Dryon Ph., Valkeneers A., *Sécurité Privée et Organisation du Travail. Approche thématique et transversale*, TEF-ULB, 2003.

Cortese V., *Sécurité privée - Organisation du travail (SPOT)*, TEF-ULB, UNI-Europa, CoESS, 2003.

CRAM du Nord-Est, *L'accueil des entreprises de surveillance*. Guide de prévention n° 7.

Daubas-Letourneux V., Thébaud-Mony A., *L'organisation du travail et santé dans l'Union européenne*, Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, Luxembourg : Office des Publications Officielles des Communautés européennes, 2002.

Davezies Ph., "Recherche en Ergonomie et Santé". Actes du colloque "Recherche et Ergonomie", Toulouse, février 1998.

Davezies Ph., "Évolutions des organisations du travail et atteintes à la santé". Contribution au séminaire interdisciplinaire "Nouvelles organisations du travail", CNAM, Paris, 1997. Dans revue *Travailler*, n°3.

de Arguer M-I., *Carga mental de trabajo: fatiga*, INSHT, NTP 445.

Dejours Ch., *Souffrance en France. La banalisation de l'injustice social*, Paris, Seuil, 1998.

D'Hertefelt H., "La mesure de la charge psychosociale sur le lieu de travail en Belgique" dans *BTS-Newsletter*, n°19-20 Septembre 2002.

Di Martino V., Hoel H., Cooper G-L., *Prévention du harcèlement et de la violence sur le lieu de travail*, Dublin, Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, 2003.

Gadrey G., *Nouvelle économie, nouveau mythe?*, Paris, Flammarion, 2000.

Garcia A., (et alii), *Violences au travail. Harcèlement moral et sexuel. Caractéristiques et conséquences sur les travailleurs féminins et masculins*, Ministère fédéral de l'Emploi et du Travail, Version Provisoire, 2002.

Goudswaard A. (sous la direction de), *New forms of contractual relationships and the implications for occupational safety and health*, Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2002.

HSA, *Health and Safety Guidelines for Employers, Employees and Clients in the Security Industry*.

HSE, *Use of contractors. A joint responsibility*.

HSE, *Working Together. Guidance on Health and Safety for Contractors and Suppliers*.

Hery M., "Besoins de recherche en santé au travail pour les salariés d'entreprises de sous-traitance interne", dans *Pistes*, Vol 4. No 1, mai 2002.

ILO, *International Hazard Datasheets on Occupation, Officer, security*.

INHST, *Gestión Preventiva de Contratas*, Prevención, Trabajo y Salud, Ficha Práctica n° 25, 2003.

INHST, *Sistema de gestión preventiva: procedimiento de contratas*, Nota Técnica de Prevención 564, 2000.

INRS, *Intervention d'entreprises extérieures. Aide mémoire pour la prévention des risques*, ED 757, Paris, 1998.

INRS, *Prévention des risques liés à l'exposition professionnelle aux rayonnements ionisants*, Dossier, 2003.

Jarnefjord U., *Changes in attitudes and behaviour among wardens/security guards in public environments*, UNI.

Legault M-J., "Violence auprès des femmes dans les secteurs d'emploi non traditionnellement féminins et indemnisation", *Pistes*, Vol 3, No 1 mai 2001.

Levi L., *Manuel d'orientation sur le stress lié au travail. Piment de la vie... ou coup fatal?* Luxembourg, Commission européenne, 2000.

Mayhew Cl., Quinlan M., Bennett L., *The Effects of Subcontracting/Outsourcing on Occupational Health and Safety*, Sydney, UNSW studies in Australian Industrial Relations, n° 38.

Paoli P., Merllié D. *3rd European survey of working conditions*, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2000.

Prevent, *Travailler avec des entreprises extérieures*, Fiche d'action 3.

PROSEGUR, *Prevención de riesgos laborales. Servicios de vigilancia. Puesto de vigilante de seguridad*.

PROSEGUR, Departamento de Formación. *Prevención de riesgos laborales. Formación de prevención en el área de vigilancia y servicios*.

Reilly B., Paci P., Holl P. "Unions, Safety Committees and Workplace Injuries", dans *British Journal of Industrial Relations*, 33: 2, Juin, 1995.

Rodrigo F., "Presentation", dans *Hacer lo que hay que hacer y hacerlo bien*, III Foro ISTAS de Salud Laboral. La gestión de la salud y seguridad en el trabajo, Palma de Mallorca, 27/29 Noviembre, 2002.

SECURITAS, *Arbetsmiljöhandbok*, 13 maj 2003.

SEGURISA, *Formación de vigilantes de seguridad de SEGURISA*.

Simula P., "Précarité et relation aléatoire au travail : le cas des agents de sécurité privée", *CEREQ*, n°3, Septembre, 2000.

Soares A., "Au coeur des services: les larmes au travail" dans *Pistes*, "Paroles de métier", Volume 2, n° 2.

Sortais M., "Savoir passer d'une obligation de moyens à une obligation de résultat", dans *Arseg Info*, n° 49, 1996.

Spaninks L., Quinn L., Byrne J., *Manuel européen de formation professionnelle initiale en gardiennage et surveillance*, CoESS - UNI-Europa.

Stora B., *Le stress*, Paris, PUF, collection Que sais-je?, 1999, p. 16.

Thébayd-Mony A., *L'industrie nucléaire. Sous-traitance et servitude*, Paris, Inserm-E.D.K., 2000.

UGT, Comisión Ejecutiva Confederal de UGT, *Guía para la Prevención de Riesgos Laborales. Sector de la Seguridad Privada*.

VBG. Verwaltungs-Berufsgenossenschaft, *Wach-und Sicherheitsdienstleistungen. Infektionsschutz für Beschäftigte*, Januar 2002.

VBG. Verwaltungs-Berufsgenossenschaft, *Wach-und Sicherungsdienstleistungen. Dienstanweisungen für Wach-und Sicherheitstätigkeiten*, November 1999.

VINSA Seguridas, *Guía básica de Prevención de Riesgos Laborales*.

Vogel L. (sous la direction de), *La santé des femmes au travail en Europe: des inégalités non reconnues*, Bruxelles, BTS, 2003.

Vogel L., "La surveillance de santé dans les directives et recommandations communautaires" (document non publié).

Weber T., *A comparative overview of legislation governing the private security industry in the European Union*, Birmingham, ECOTEC, 2002.

Weber T., *Selecting best value - A manual for organisations awarding contracts for private guarding services*, CoESS - UNI-Europa 1999.

Les directives européennes

86/188/CEE du Conseil du 12 mai 1986 concernant la protection des travailleurs contre les risques dus à l'exposition au bruit pendant le travail.

89/391/CEE. Mise en oeuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail.

89/654/CEE. Prescriptions minimales de sécurité et de santé sur les lieux de travail.

90/269/CEE. Prescriptions minimales de sécurité et de santé relatives à la manutention manuelle de charges comportant des risques, notamment dorso-lombaires, pour les travailleurs.

90/270/CEE du Conseil, du 29 mai 1990, concernant les prescriptions minimales de sécurité et de santé relatives au travail sur des équipements à écran de visualisation

90/679/CEE. Protection des travailleurs contre les risques liés à l'exposition à des agents biologiques au travail.

Directive 93/88/CEE modifiant la directive 90/679/CEE.

92/58/CEE. Prescriptions minimales pour la signalisation de sécurité et/ou de santé au travail.

92/85/CEE. Mise en oeuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleuses enceintes, accouchées ou allaitantes au travail.

93/104/CEE. Directive concernant certains aspects de l'aménagement du temps de travail.

96/29/Euratom du conseil du 16 mai 1996 fixant les normes de base relatives à la protection sanitaire de la population et des travailleurs contre les dangers résultant des rayonnements ionisants.

98/24/CEE. Protection de la santé et de la sécurité des travailleurs contre les risques liés à des agents chimiques sur le lieu de travail.

2002/ /CEE. Directive du parlement européen et du conseil modifiant la directive 76/207/CEE du Conseil relative à la mise en oeuvre du principe de l'égalité de traitement entre hommes et femmes en ce qui concerne l'accès à l'emploi, à la formation et à la promotion professionnelles, et les conditions de travail.