

Évaluation et prévention des risques chez les agents de sécurité

Ce dossier relatif à l'évaluation et à la prévention des risques chez les agents de sécurité est composé de plusieurs parties distinctes qui peuvent être lues séparément suivant le degré de connaissance acquis de cette activité. Une première partie présente la profession, une seconde les différentes activités des agents de sécurité, une troisième les risques liés à cette activité. La dernière partie donne des conseils pour la prévention des risques. En annexe est proposé un guide d'entretien destiné aux médecins du travail.



© B. FLORET/INRS

En résumé

En raison du développement récent de cette profession, ce dossier médico-technique, résultat d'un travail pluridisciplinaire, fait le point sur les risques professionnels chez les agents de sécurité. Après une présentation de la profession, les différentes activités sont décrites : surveillance de magasins ou d'entrepôts, de boîtes de nuit, de galeries commerciales, d'immeubles, d'usines ou de sites... de nuit, avec un chien, ou en voiture...

Les différents risques sont détaillés ainsi que les mesures de prévention conseillées.

Un guide d'entretien destiné aux médecins du travail est proposé en annexe.

Cet article est le fruit d'une action menée par un groupe pluridisciplinaire « Agents de sécurité ». Ce groupe a choisi d'étudier le métier d'agent de sécurité pour plusieurs raisons : il s'agit d'une profession qui peut être qualifiée de nouvelle, son émergence répondant aux préoccupations « sécuritaires » se développant dans la société ; c'est un métier en évolution et en plein essor ces dernières années, dans un contexte très concurrentiel ; il réunit de nombreuses problématiques actuelles de travail (précarité, sous-traitance, externalisation, flexibilité horaire, isolement des salariés, éloignement du domi-

cile...); les conditions de travail et les risques dans ce secteur professionnel ont fait l'objet de très peu de publications [1, 2].

La profession d'agent de sécurité

DESCRIPTION GÉNÉRALE [3, 4]

Les activités privées de la sécurité, dont le poids économique ne cesse de croître, comprennent 4 secteurs selon la profession elle-même :

- sécurité et surveillance humaine ;
- sécurité électronique (installation d'alarmes et de télésurveillance, surveillance à distance) ;
- sûreté aéroportuaire (auxiliaires de la police des frontières ou de la gendarmerie assurant le contrôle des passagers et des salariés) ;
- transport de fonds et logistique des valeurs.

Seul le secteur de la sécurité et de la surveillance humaine sera traité dans ce dossier, les autres, très spécifiques, pouvant faire l'objet d'études propres.

Ce secteur de la « sécurité et surveillance humaine » est de loin le plus développé. Il comptait, fin 2002, 117 000 salariés travaillant dans 2 100 entreprises, dont 80 % emploient moins de 20 personnes. Deux mille six cents travailleurs indépendants complètent cet effectif.

RABECASSIS⁽¹⁾,
N. BEAUMONT⁽²⁾, G. BEDIOT⁽¹⁾,
P. COMODE⁽³⁾, P. FERRY⁽⁴⁾,
A.M. INCORVAIA⁽²⁾,
B.S. DE JÉSUS⁽⁶⁾, D. LAFON⁽⁷⁾,
C. LAGOUTTE⁽²⁾,
J.M. LETERRIER⁽⁵⁾, M.C. REVON⁽⁸⁾,
B. SENEQUE⁽⁸⁾.

(1) DRTEFP, Direction régionale du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle

(2) MT71, Médecine au travail-service interentreprises de Saône-et-Loire

(3) Service médical du travail d'Auxerre

(4) CRAM Bourgogne-Franche Comté

(5) METIERS, Médecine du travail interentreprises de la région de Sens

(6) Antenne ANACT, Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail, Bourgogne

(7) Département Études et assistance médicales, INRS

(8) AIST 21, Association interprofessionnelle de santé au travail de la Côte d'Or

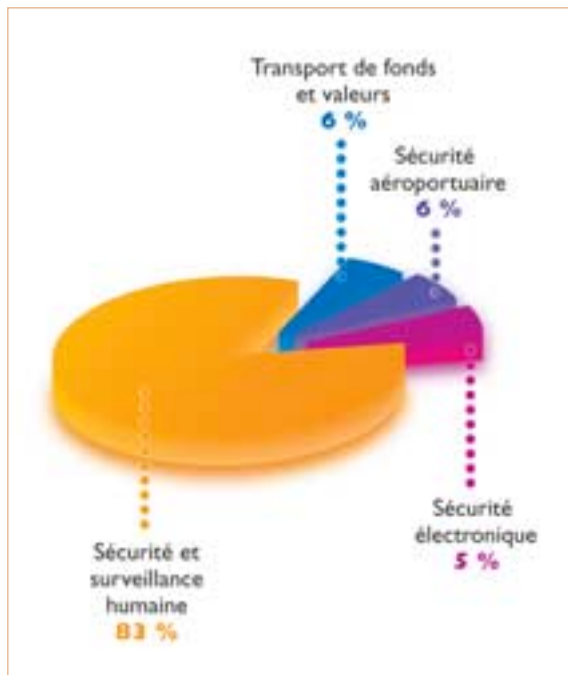


Fig. 1 : La répartition du personnel par secteur d'activité de sécurité.

RÉPARTITION DU PERSONNEL (figure 1)

En 2002, le chiffre d'affaires du secteur « sécurité et surveillance humaine » a été de 2,2 milliards d'euros, dont 80 % réalisés par 8 % des entreprises (principalement celles de plus de cent salariés). Cinquante-six pour cent des effectifs ont moins de 35 ans, 2 % sont des cadres, 3 % des agents de maîtrises. La part des marchés publics est en constante augmentation, traduisant ainsi une logique d'externalisation de la part de l'État et des collectivités locales.

Ce secteur regroupe les activités de surveillance et de prévention nécessitant la présence d'un agent de sécurité sur les lieux. Les missions sont exercées par des « agents de prévention et sécurité » (APS), appellation reconnue par la convention collective et dont la mission est « d'assurer de façon permanente, exceptionnelle ou discontinue, la sécurité des biens, meubles ou immeubles, ainsi que celle des personnes qui sont liées directement ou indirectement à la sécurité des biens » (article 1 de la loi n° 83-629 du 12 juillet 1983).

Plusieurs métiers sont concernés par ces missions, notamment :

- *l'agent de sécurité* qui accueille, contrôle et effectue des rondes de surveillance ;
- *le conducteur de chien* de garde ou de défense ;
- *l'agent de sécurité incendie* qui effectue des rondes techniques et préventives pour les établissements recevant du public (ERP) et les immeubles de grande hauteur (IGH) ;

- *l'intervenant sur alarme* dont la mission consiste à effectuer des rondes de surveillance en véhicule pour assurer la prévention des malveillances (incendie ou intrusion). Il intervient également en « levée de doute » dans le cadre de missions de télésecrétariat.

Le secteur, jusqu'alors peu professionnalisé et structuré, tend actuellement à s'organiser [5].

LA RÉGLEMENTATION

Les entreprises de sécurité privées ont été longtemps considérées comme des commerces ordinaires soumis, ainsi que leurs agents, au droit commun. Elles étaient cependant plus que d'autres susceptibles de tomber sous le coup de certaines dispositions pénales : interventions dans des domaines d'activités civiles, commerciales ou d'ordre public, port d'insignes ou d'uniformes de nature à inspirer la confusion avec ceux de la police ou de la gendarmerie nationale, voire des services de secours. En conséquence, le secteur de la sécurité privée a fait l'objet d'un encadrement législatif avec la loi n° 83-629 du 12 juillet 1983 réglementant les activités de surveillance, de gardiennage et de transports de fonds [6]. Cette loi soumet l'exercice de ces activités à une autorisation administrative, définit un régime d'incompatibilité ou d'exclusivité d'exercice de certaines activités, interdit l'ingérence de ces entreprises dans les conflits du travail et pose certaines règles relatives à la distinction entre services publics et entreprises de sécurité.

Les conditions d'accès à ces métiers, régies par cette loi, prévoient que « nul ne peut exercer les activités mentionnées à l'article 1^{er} s'il a fait l'objet, pour agissements contraires à l'honneur, à la probité ou aux bonnes mœurs ou pour atteinte à la sécurité des personnes et des biens, d'une sanction disciplinaire ou d'une condamnation à une peine d'emprisonnement correctionnelle ou à une peine criminelle, avec ou sans sursis, devenue définitive ». Ce texte a été modifié par certaines dispositions de la loi sur la sécurité quotidienne du 15 novembre 2001, sans que soit remis en cause l'esprit du dispositif [7].

LES FORMATIONS

Les diplômes préparant aux métiers de la sécurité sont nombreux [3]. Seuls quelques-uns seront cités :

- le certificat d'aptitude professionnelle (CAP) « agent de prévention et de sécurité » (niveau V), créé en 1985 ;
- le brevet professionnel (BP) « agent technique de prévention et de sécurité » (niveau IV) créé en 1990 pour former, d'une part, des agents d'encadrement d'une équipe de « rondiers » et, d'autre part, des spécialistes en télésurveillance ;
- le brevet professionnel « agent technique de sécurité dans les transports » (niveau IV) créé en 1994 ;
- le baccalauréat professionnel spécialité « métiers

de la sécurité, option police nationale », (niveau IV), datant de 2000 ;

- le diplôme universitaire technologique (DUT) « hygiène et sécurité », diplôme plus ancien et surtout tourné vers la sécurité incendie ;

- la licence professionnelle « sécurité des biens et des personnes » ;

- le master professionnel « ingénierie des risques » pour l'encadrement.

La professionnalisation des métiers de la sécurité se poursuit à travers la loi sur la sécurité intérieure qui prévoit notamment l'instauration d'un certificat de qualification professionnelle pour les nouveaux entrants. Ceux-ci devront justifier d'une certification enregistrée sur un « répertoire national » ou d'un titre reconnu soit par un État membre de l'Union européenne soit par un État signataire de l'accord sur l'espace économique européen (décret n° 2005-1122 du 6 septembre 2005) [8].

L'arrêté du 2 mai 2005 précise les formations particulières pour le personnel permanent des services de sécurité incendie des établissements recevant du public (ERP) et des immeubles de grande hauteur (IGH). Le diplôme de service sécurité incendie et d'assistance à personnes (SSIAP) comporte 3 niveaux (agent, chef d'équipe, chef de service) [9].

Des dérogations pour les pompiers professionnels ou les titulaires de certains diplômes de la sécurité sont prévues.

Les conditions d'aptitude physique sont définies dans l'annexe VII de cet arrêté. Le candidat doit justifier d'une aptitude physique attestée par un certificat médical de moins de trois mois précisant l'absence de contre-indication médicale à la formation pratique et théorique.

LES STATISTIQUES D'ACCIDENTS DU TRAVAIL

Les statistiques de la CNAMTS relatives au numéro de risque 746 ZA (agences de recherches, entreprises de surveillance) donnent pour l'année 2003 :

- 4847 accidents avec arrêt ;
- 309 avec invalidité permanente ;
- 10 décès ;
- 326 071 journées perdues.

Par rapport à la moyenne nationale des entreprises du régime général de la Sécurité sociale :

- le taux de décès est deux fois supérieur ;
- le taux de fréquence de 24,19 est un peu plus faible (26,98) ;
- le taux de gravité de 1,63 est plus élevé (1,35).

Entre 1990 et 2005, 66 accidents graves ou mortels ont été décrits dans la base de données Epicea consacrée aux accidents du travail (www.inrs.fr/epicea) pour cette activité. Près de la moitié d'entre eux implique un véhicule et sont dénombrées 6 rixes et

attentats, 1 agression par armes à feu ou explosifs, 8 déclarations non classées, malaises, morts subites ou non, 9 chutes dont 7 avec dénivellation.

Les différentes activités possibles de l'agent de sécurité

Les agents peuvent exercer au cours du même mois ou de la même semaine, diverses activités ou postes, parfois fort différents. Des exemples de journées types sont détaillés dans l'*encadré 1*.

SURVEILLANCE DE NUIT (AVEC OU SANS CHIEN) DE MAGASIN OU ENTREPÔTS

Il s'agit de surveiller des locaux tels que des magasins ou des entrepôts, soit de manière statique (par exemple depuis une voiture), soit par des rondes, plus ou moins fréquentes, chronométrées ou non, à pied ou en véhicule. En cas de survenue d'un événement, l'agent n'intervient pas mais prévient un responsable ou la gendarmerie.

Les amplitudes de travail, variables, peuvent aller jusqu'à 12 heures.

SURVEILLANCE DE CONCERTS, DE BOÎTES DE NUIT OU D'ÉVÉNEMENTS PONCTUELS

Les activités de surveillance de concert, de boîtes de nuit ou d'événements ponctuels consistent :

- à surveiller les entrées (palpation des personnes à la recherche d'armes blanches, bouteilles, drogues, vérification de l'intérieur des sacs, surveillance des issues, resquille...)
- à intervenir lors d'éventuelles bagarres, chahuts, dégradations des locaux, auprès des personnes en état d'ébriété ou d'agitation ;
- à aider les personnes en difficultés ou lors de secours d'urgence ;
- à intervenir par rapport à la sécurité incendie et en cas d'évacuation.

Les horaires sont fonction des événements et peuvent atteindre 12 heures d'amplitude.

SURVEILLANCE DE MAGASINS EN GALERIE COMMERCIALE

Le travail de surveillance de magasins en galerie commerciale comprend notamment une « circulation » dans le magasin pour repérer les individus suspects et dissuader les délits, et consiste à intervenir en cas de vol, dégradation, perturbation de l'ordre, non respect

Exemples de journées de travail ou témoignages

Vigile dans une boîte de nuit

Monsieur B. est portier d'une boîte de nuit. Il arrive à son travail avant l'ouverture, fait le tour des locaux afin de vérifier toutes les entrées, les extincteurs, l'accessibilité des sorties de secours.

Devant la porte, il filtre l'entrée des personnes. Son collègue, Monsieur C., surveille la salle, calme les consommateurs un peu énervés, les empêche de danser un verre ou une cigarette à la main, ou de s'adonner à des activités interdites dans les toilettes. À la longue, il est devenu un expert dans l'identification des usagers de drogues et de leurs fournisseurs. Son comportement doit être à la fois dissuasif et bienveillant afin de ne pas faire fuir la clientèle.

Monsieur B. est content, ce soir, de ne pas être obligé de rester dans le bruit et la fumée de cigarettes, lui-même a arrêté depuis 2 ans. En revanche, ce soir de novembre, il fait froid et il pleut. Il reste chaudement couvert.

Les premiers habitués arrivent, se succèdent par paquets, puis les heures passent, plus calmes. Monsieur B. scrute le parking afin de déceler un éventuel problème. Il voit arriver, de loin, des personnes qui lui semblent très éméchées. Il prévient son collègue à l'aide du Talkie-Walkie qu'il aura peut être besoin de renfort. Il pense à un de ses confrères qui a reçu un coup de machette dans la fesse.

Le groupe s'approche, très excité, et veut rentrer. Monsieur B. s'interpose, calmement, mais fermement, et demande à celui qui paraît être le meneur de rebrousser chemin. Ce dernier hausse le ton, menace. Monsieur B. continue à parlementer, essayant de faire preuve d'un maximum de psychologie. Le groupe s'éloigne. Monsieur B. est soulagé. Cependant, il reste devant la porte afin de surveiller. Certains clients sortent et viennent un peu discuter avec lui. Il aime cette ambiance de la nuit et la mentalité particulière des noctambules. Il sait leur parler.

À un moment, il voit s'approcher un homme qui titube un peu. Il est prêt à le refouler lorsqu'il reconnaît monsieur R., un ami du patron et le laisse entrer. En revanche, une heure plus tard, lorsqu'il aperçoit le jeune D., il lui refuse la porte. Ce dernier, qui n'est venu que deux fois, avait essayé de voler dans un sac, un mois auparavant, et est indésirable : pour être portier de boîte de nuit, il faut être physionomiste !

Vers trois heures du matin, il prévient son collègue qu'il va faire une pause et boire un café. Il est un peu frigorifié et son dos le fait souffrir à force de piétiner. Il observe une dernière fois un couple qui monte dans sa voiture. Il lui arrive parfois d'essayer d'interdire à un consommateur de reprendre le volant. Ce n'est pas toujours facile et l'appui du responsable est alors utile.

Agent de sécurité dans un supermarché

Monsieur B. est agent de sécurité dans un supermarché de petite ville. À 28 ans, il en impose avec ses 110 kilos, du haut de son mètre quatre-vingt quatre.

C'est lui qui fait l'ouverture du magasin avec le déverrouillage des portes automatiques et des issues de secours, et la mise en route des caméras. Ensuite, il fait une ronde dans tout le magasin, rayon par rayon. Il vérifie les alignements des produits, une anomalie de rangement pouvant traduire une éfraction.

Ce poste est tenu par deux personnes et chacune a sa méthode pour surveiller le magasin. Le matin, Monsieur B., parcourt les allées. Il peut marcher environ 10 à 15 km par jour. À midi, il va chercher le pompiste et le raccompagne au magasin avec la caisse. C'est le moment le plus dangereux. Il lui est déjà arrivé d'être agressé dans cette tâche, il prend donc certaines précautions. Son activité de l'après-midi dépend de l'affluence. S'il y a beaucoup de monde, il fait de la surveillance avec les caméras, en connaissant « les trous noirs », c'est-à-dire les angles morts des écrans télévisuels. S'il y a peu de monde, il reprend sa marche dans les allées.

À 19 heures 15 débute la fermeture du magasin. Il accompagne le caissier de la station service, puis assure le retour aux caisses des clients et, enfin, ferme toutes les portes. À 19 heures 45, il quitte le magasin avec le directeur qui enclenche le système de sécurité et le digicode.

Son collègue ne travaille pas comme lui. Il reste pratiquement tout le temps devant les caméras, fait très peu de surveillance physique. « *Est-ce le fait qu'il soit plus petit ou plus âgé que moi ?* » dit-il. Ils se passent des consignes aussi bien sur le personnel que sur des personnes repérées dans le magasin. Ce sont leurs seuls échanges.

Il existe une certaine ambivalence dans ses tâches. En effet, il doit être bienveillant avec la clientèle tout en sachant se montrer dissuasif pour ne pas laisser s'installer un non-droit dans le magasin (vols, incivilités, dégradations...). De plus il a une fonction non définie dans sa tâche, celle de servir le magasin et donc ses clients, comme de renseigner sur l'emplacement des produits ou de ranger des caddies. C'est une tâche non prescrite qui lui confère un espace de liberté supplémentaire. Elle peut cependant le rendre moins attentif ou disponible, à l'encontre de sa mission de surveillance d'où la nécessité d'une adaptation permanente.

Rondier intervenant sur alarme

Monsieur G. arrive vers 20 h 30 au siège de son entreprise où il retrouve son collègue, Monsieur T. qui lui résume les incidents survenus sur la fin de l'après-midi et lui explique qu'à 19 heures une des 10 sociétés de télésurveillance avec laquelle leur entreprise travaille a sollicité une intervention dans une maison de particulier, à 25 km et isolée en pleine campagne. Il ne s'y est pas rendu car il devait continuer d'assurer ses missions de fermeture de sites industriels. Monsieur G. récupère le dossier où il doit en principe trouver tous les renseignements nécessaires à l'accomplissement de sa mission, ce qui est loin d'être toujours le cas.

Alors qu'il conduit sur l'autoroute, le portable sonne, il doit répondre. Il n'a guère le choix puisqu'il tient le standard de son entreprise. Monsieur G. accède à la propriété. Tout semble calme, le portail cependant est ouvert. Il sort de sa voiture et muni de sa lampe-torche il entre dans la propriété dont il fait le tour. Rien ne lui paraît anormal. Il essaye d'appeler la société de télésurveillance pour les informer mais n'y parvient pas car le site n'est pas couvert par le réseau.

Monsieur G. reprend la route et reçoit un nouvel appel : les alarmes de deux agences bancaires en centre ville se sont déclenchées. Après avoir pris les dossiers au siège de son entreprise, il se rend dans l'agence la plus proche.

Jusqu'à la fin de sa vacation, Monsieur G. fera cinq autres « lever de doute », sans incident notable. Il peut arriver qu'il y ait douze interventions dans une même nuit, le plus souvent sans qu'il y ait d'explication au déclenchement des alarmes ; c'est l'aspect un peu « *frustrant* » de ce travail. Chaque nuit, il parcourt ainsi 300 à 400 km...

Âgé de 50 ans, il commence à s'interroger : pourra-t-il continuer longtemps ce travail dont il apprécie l'autonomie mais qui devient pénible avec ses 15 nuits mensuelles dont trois de suite.

Maître chien

Madame T. est maître chien depuis 2002, passionnée par ce métier et les animaux. Elle ne travaille que le week-end, en journée. Son planning est fait au mois, ce qui lui permet de s'organiser sur le plan familial.

Elle fait des postes de 13 à 20 heures le samedi et de 7 à 14 heures le dimanche.

Madame T. travaille avec un rotweiller « en règle », qu'elle a elle-même dressé. Mais toutes ses rondes ne nécessitent pas la présence de l'animal auquel elle a l'interdiction absolue de donner des ordres offensifs.

Sur certains sites, Madame T. est équipée d'un dispositif d'alerte pour travailleur isolé (DATI) relié à une centrale d'appels qui fait intervenir un rondier. Dans d'autres établissements, la salariée travaille seule, sans dispositif d'alerte, excepté son téléphone personnel. « *On vous met sur le site et on se débrouille comme on peut* ».

Madame T. se souvient de nuits passées à garder un chapiteau, son seul chauffage étant celui de sa voiture. Pour rester en état de veille, madame T. lit dans sa voiture et fait des rondes avec son chien. « *C'est long parfois !* »

Le stress, la fatigue, la nuit et un malaise récent au petit matin l'amènent à s'interroger sur la poursuite de cette profession à 53 ans.

des consignes du magasin par un client. L'agent peut également participer à l'évacuation des personnes, contrôler par les caméras de surveillance et assurer les fermetures des établissements.

Les horaires encadrent les heures d'ouverture des magasins.

SURVEILLANCE DES IGH /ERP

Le travail de surveillance des IGH et des ERP repose de façon quasi exclusive sur un contrôle visuel des locaux. Pour cela, les agents effectuent des rondes complètes selon des circuits précis, éventuellement minutés avec pointage, des contrôles de fermeture des issues, de l'extinction des lumières, des appareils électriques, ainsi que des locaux techniques, des toilettes, etc. Les observations sont reportées sur une main courante, en papier ou sous la forme d'un fichier informatique. Un certain nombre de tâches annexes peut également leur être demandé : inspection périodique des matériels incendie, petit entretien...

Les horaires pratiqués sont divers et peuvent comprendre tant des plages horaires de jour (correspondant aux heures d'ouverture de l'IGH ou de l'ERP) que de la surveillance de nuit ou de week-end.

SURVEILLANCE D'USINES

Les principales tâches de la surveillance d'usines peuvent être de :

- contrôler les entrées des véhicules et des piétons, identifier les entrants, les inscrire sur des registres, les informer des consignes de sécurité, les orienter dans l'entreprise, leur remettre des badges, prévenir de leur arrivée, assurer une traçabilité ;
- surveiller les écrans de contrôle et contrôler les alarmes ;
- assurer la pesée des véhicules ;
- commander la levée et la descente des barrières ;
- gérer les clés et les papiers des véhicules de l'entreprise ;
- tenir le standard téléphonique ;
- gérer les urgences, appeler les pompiers, les ambulances, les taxis ;
- tenir à jour des registres : visiteurs, flux logistiques, clés, voitures, main courante, etc. ;
- effectuer des rondes de nuit.

Le travail est généralement posté.

SURVEILLANCE DE SITE (RONDIER AUTOMOBILE)

Le travail de surveillance de site consiste en une surveillance en voiture d'un nombre de sites variable, de 5 à 15, soit par des rondes systématiques, soit en cas d'appel. Le kilométrage peut être important jusqu'à 40 km par nuit. Sur chaque site, une ronde à pied est

nécessaire, ce qui peut entraîner près de 8 heures de marche sur une vacation de 12 heures. Le travail est généralement posté.

REMARQUES SUR LES CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

Peu d'agents de sécurité disposent de vestiaires attitrés, les rondiers étant ceux qui y ont le moins accès.

Dans les usines, le confort des loges est variable, du bureau plus ou moins sophistiqué avec téléphones, écrans informatiques et de contrôles à la pièce quasiment vide.

En ce qui concerne les sanitaires, ils utilisent ceux des sites surveillés. Certains peuvent ne pas y avoir accès comme les rondiers et les surveillants de sites extérieurs, et d'autres ne peuvent s'y rendre du fait d'un travail posté et isolé sans possibilité de remplacement...

Pour la prise des repas, les situations sont très variables : du surveillant de zone, qui a tout loisir de se restaurer sur place, au rondier de nuit ou surveillant sur plusieurs sites pour lesquels la seule solution est une collation froide.

Les risques, modes d'exposition et dommages possibles (tableau I)

RISQUES PSYCHOSOCIAUX ET ORGANISATIONNELS

Risques liés à l'organisation du travail

Les éléments organisationnels au niveau de l'entreprise peuvent être à l'origine de divers risques pour les agents de sécurité.

Les contraintes sont représentées par :

- une mauvaise organisation des plannings, des problèmes de gestion, un turn-over important, le remplacement des absents, en particulier à la dernière minute, un éloignement du lieu d'habitation... ;
- un temps insuffisant pour assurer sa mission (distance à parcourir, travail à effectuer, interventions) ;
- des amplitudes de travail variables (travail de nuit, journée, astreintes le week-end, heures supplémentaires...).

Certaines contraintes organisationnelles augmentent la charge mentale :

- méconnaissance du site surveillé avec des rondes à pied à effectuer, des mouchards à repérer... ;

RISQUES PHYSIQUES

- procédures d'intervention peu claires ou pas établies ;
- pression temporelle liées au pointage pendant les rondes, aux rondes à organiser, aux postes fixes à maintenir ;
- injonctions contradictoires (responsable direct, entreprise utilisatrice) ;
- astreintes pour le personnel d'encadrement, port d'un eurosignal pour les rondiers entraînant une disponibilité même en semaine... ;
- multiplication des tâches ;
- sous-charge de travail ;
- peu d'initiatives laissées aux salariés.

Tous ces facteurs sont susceptibles d'être à l'origine de troubles psychologiques divers, de dépression, de fatigue, de stress et de troubles du sommeil. Ils risquent d'entraîner des problèmes d'hygiène alimentaire (grignotage, obésité...), un tabagisme et d'augmenter le risque d'accidents, notamment de la route. Ils peuvent être aggravés par un sentiment de reconnaissance insuffisante.

Risques d'agression (physique ou verbale)

Les agents de sécurité ont parfois à gérer des personnes au comportement hostile avec un risque d'agression, d'actes de malveillance, de menaces de représailles sur leur personne ou dans leur sphère privée.

Ces situations peuvent entraîner stress, traumatismes divers (y compris armes blanches et armes à feu) pour le salarié mais aussi pour son entourage.

Risques liés au travail isolé

Le sentiment d'insécurité, les contacts limités et l'isolement peuvent entraîner fatigue, stress et troubles psychologiques divers.

L'incapacité d'appeler les secours en cas de perte de connaissance, de problème de santé, d'accident corporel, de chute, d'électrisation, d'intoxication, d'agression... est susceptible d'en aggraver les conséquences (blessures, hypothermie, coup de chaleur voire décès).

Risques liés aux conditions « d'hébergement »

Les salariés peuvent être soumis à des ambiances thermiques extrêmes (canicule, intempéries, froid, ...) lors de leur activité professionnelle. Parfois le seul lieu de refuge est la voiture. Ces conditions de travail peuvent être à l'origine de pathologies infectieuses (rhinites, angines, bronchites...). Par ailleurs, certains lieux ne comportent pas de toilettes ou celles-ci sont inaccessibles au rondier.

Risque routier

Les risques liés aux déplacements en voiture (sur le trajet domicile travail ou au cours du travail) sont significatifs.

Les facteurs aggravants sont :

- les déplacements seul, de nuit, sous contraintes de temps, avec une multiplicité de lieux de travail ;
- une surveillance simultanée de plusieurs endroits ;
- les conditions climatiques (pluie, neige, verglas, brouillard...);
- une défaillance du véhicule, un mauvais état du réseau routier ou des voies de circulation dans l'entreprise ;
- l'utilisation du téléphone portable au volant (certains rondiers tenant le standard des entreprises avec obligation de répondre).

Risques liés aux postures et à la charge physique

Un certain nombre de postures et de positions peut entraîner des risques pour les agents de sécurité.

Position statique

- station assise prolongée (contrôle d'écran de vidéosurveillance, poste de garde,...) ;
- station debout prolongée (surveillance d'entrée, de grands magasins, de sociétés,...).

Charge physique

- montée et descente d'escaliers ;
- poursuites ;
- intervention d'urgence.

Position contraignante

- accroupie ;
- à genoux ;
- penchée en avant ;
- bras en élévation ;
- torsion du buste...

Toutes ces postures peuvent entraîner des troubles dorsolombaires, des douleurs musculaires et des troubles circulatoires. Des décompensations cardiovasculaires en cas de mauvaise condition physique sont possibles.

Risques liés aux manutentions manuelles

Les agents de sécurité sont parfois amenés à effectuer des manutentions manuelles, chargements ou déchargements de matériels divers, manipulations de barrières, ouverture ou fermeture de portes de sécurité. Ces actions peuvent entraîner des troubles dorsolombaires ou musculotendineux.

TABLEAU I

Principaux risques par activité.

Activité	Surveillance de nuit (avec ou sans chien) de magasin ou entrepôts	Surveillance de concerts, de boîtes de nuit ou d'événements ponctuels
Mission	<ul style="list-style-type: none"> • Surveillance d'un site autant pour dissuader les intrusions que pour les repérer. • Signalement des dysfonctionnements ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Surveiller les entrées, les issues, les personnes. • Intervenir (bagarres, chahut, ...), aider et/ou soigner les personnes. • Intervention par rapport à la sécurité incendie (évacuation).
Risques psychosociaux	▲ ▲	▲ ▲ ▲
Agression	▲	▲ ▲ ▲
Travail isolé	▲ ▲	
Transports	▲ ▲ ▲	
Postures et charge physique	▲	▲
Manutentions manuelles	▲	
Liés au matériel	▲	▲
Chutes	▲ ▲ ▲	
Écran de visualisation	▲ ▲	
Risque chimique		
Tabagisme passif		▲ ▲ ▲
Risque incendie explosion	▲	▲
Risque électrique		▲
Bruit		▲ ▲ ▲
Risque biologique	▲	▲
Conditions d'hébergement	▲	

Légende : ▲ → risque peu présent

▲ ▲ → risque présent

▲ ▲ ▲ → risque très présent

Risques de chutes

Une des spécificités du métier d'agent de sécurité est d'intervenir sur des lieux souvent méconnus, c'est pourquoi des chutes peuvent être provoquées ou favorisées par un sol en mauvais état, par un manque de visibilité, des contraintes de surveillance (chemin de ronde, plate-forme, échelles...) ou par des intempéries. Des dommages divers en résultent allant du traumatisme bénin à l'accident mortel.

Risques liés au travail sur écran de visualisation

Dans le cadre de son activité professionnelle, l'agent de sécurité peut être amené à travailler sur écran lors d'une surveillance vidéo ou en effectuant une saisie informatique. Pourront alors en résulter, comme pour tout autre métier impliquant un écran de visualisation, fatigue visuelle, troubles posturaux et/ou musculosquelettiques,

stress selon les conditions de travail :

- écrans de surveillance multiples, réseau complexe, taille, emplacement (reflets, contrastes), qualité ;
- nécessité de concentration ;
- attitude statique ;
- environnement de travail : local aveugle, exigü, lumière artificielle constante.

Risques incendie/explosion

Incendies ou explosions trouvent leurs origines dans l'activité de l'entreprise utilisatrice hors actes de malveillance ou installations électriques défectueuses. Ils peuvent entraîner asphyxie, brûlures, blessures, pathologies post-traumatiques ou décès.

Risques électriques

Certaines activités peuvent être à l'origine d'une électrisation ou d'une électrocution.

Surveillance de magasins en galerie commerciale	Surveillance des IGH /ERP	Surveillance de jour dans une usine	Surveillance de sites (rondier automobile)
<ul style="list-style-type: none"> • Circuler dans le magasin pour repérer les suspects et décourager le délit. • Intervention (vol, dégradation, perturbation de l'ordre, non respect des consignes) et évacuation. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôle visuel quasiment exclusif : circuit précis de surveillance (inspection des locaux y compris les locaux techniques). • Entretien et inspection périodique des matériels incendies. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôler les entrées. • Identifier les entrants. Surveiller les écrans de contrôle. • Peser les véhicules. Commander les barrières. Standard téléphonique. • Faire des rondes dans l'usine le week-end. 	<ul style="list-style-type: none"> • Surveiller des sites pour repérer les intrusions possibles, les dysfonctionnements, ... • Une ronde à pied sur chaque site est souvent nécessaire. • Alarme en cas d'alerte.

Il s'agit notamment :

- des interventions sur les installations électriques de l'entreprise utilisatrice, par exemple en cas de coupures et de remise en route des circuits et des alarmes ;
- des interventions sur des installations électriques non conformes ou des réalisations de petits travaux, en particulier, sans habilitation.

Risques liés à l'exposition au bruit

L'agent de sécurité peut être exposé à des niveaux sonores élevés, par exemple en exerçant une surveillance dans une boîte de nuit, lors d'un concert ou d'une rave-partie, ou en portant des oreillettes de communication. De même, les agents de sécurité peuvent être exposés au bruit généré par les installations et activités bruyantes de l'entreprise utilisatrice.

Les dommages possibles sont un déficit auditif mais aussi une fatigue, des troubles comportementaux ou du sommeil.

RISQUES CHIMIQUES ET BIOLOGIQUES

Les salariés peuvent être exposés à des agents chimiques dangereux, comme des fuites de produits ou des émissions polluantes liées à l'entreprise utilisatrice, des gaz d'échappement dans les parkings. Le tabagisme passif (surveillance de boîte de nuit, spectacles,...) est également à prendre en compte. Le décret du 15 novembre 2006 prévoit pour ces établissements l'interdiction de fumer à partir du 1^{er} janvier 2008. Les dommages possibles sont plus ou moins graves : intoxication, brûlures, allergies, décès.

Il peut exister un risque de griffures ou de morsures (d'origine animale ou humaine). Des piqûres accidentelles dans le cadre d'une mission de surveillance sont également possibles.

Ces circonstances peuvent entraîner infections ou accidents d'exposition au sang (avec risque de contracter le virus du Sida, de l'hépatite B ou C...).

Conseils pour la prévention des risques

Les mesures de prévention à mettre en œuvre résultent de l'évaluation des risques propres à chaque situation de travail.

RISQUES PSYCHOSOCIAUX ET ORGANISATIONNELS

Risques liés à l'organisation du travail

Pour réduire la surcharge de travail, un certain nombre de mesures peuvent être proposées :

- prévoir du personnel disponible pour les remplacements ;
- respecter la régularité des horaires et la réglementation concernant le temps de travail et le travail de nuit ;
- placer les personnels en tenant compte si possible de leur domicile.

Lors de la passation des marchés, des conditions de logement et de transports adaptées doivent être prévues.

Pour diminuer les risques psychosociaux, il est également nécessaire :

- de répartir les tâches ;
- de vérifier les compétences de chacun ;
- de bien définir le poste de travail avec rédaction de fiches de poste et définition de fonction en précisant à chaque fois les qualifications requises.

La connaissance d'un site de travail est importante pour diminuer le stress. Il est donc recommandé d'organiser des visites, d'établir et de fournir des dossiers complets (risques, plan de prévention, voies d'accès, procédures d'intervention en cas d'incidents ou d'accidents...) sur tous les lieux à surveiller.

Parfois, pour diminuer « la sous-charge », il est recommandé d'enrichir les tâches à effectuer.

Les pointages obligatoires pendant les rondes doivent être prévus de telle sorte qu'une marge de manœuvre suffisante soit instaurée pour permettre de prendre en compte l'imprévu.

Une meilleure reconnaissance professionnelle doit être favorisée, notamment par un soutien social et par une professionnalisation. Des réunions permettant aux agents de se rencontrer peuvent la favoriser.

Risques d'agression (physique ou verbale)

Divers moyens existent pour limiter les risques d'agression :

- organisation des lieux de travail ;

- formation à la gestion de crise et de conflit, à la maîtrise du comportement en cas d'agression verbale ou physique (self-défense, sports de combat...), à la gestion du stress, à la détection des conduites addictives (que faire face à de telles conduites ?) ;

- organisation de groupes de parole (analyse de la pratique, débriefing).

Le signalement systématiquement de toute agression physique ou verbale doit être porté sur un cahier de liaison ou une main courante propre à l'entreprise et déclaré en accident de travail. Si besoin des dépôts de plaintes peuvent être réalisés. Lors d'agression, une surveillance médicale et une cellule de soutien psychologique doivent être mise en place, en incluant l'entourage professionnel et privé.

Risques liés aux déplacements

En 2003, la Commission des accidents du travail et des maladies professionnelles (CAT MP) a adopté un Code de bonnes pratiques afin de diminuer les risques liés aux déplacements qui s'articule autour de quatre thématiques : management des déplacements, management des véhicules, management des communications et management des compétences.

Les risques liés aux déplacements peuvent être diminués en analysant leur organisation : distances parcourues, connaissance de l'itinéraire, connaissance de l'état des routes, de la sécurité des lieux... Une bonne gestion du temps est impérative pour éviter les urgences et le rattrapage de temps perdu qui sont des facteurs de risque. Il est conseillé d'intégrer le temps de trajet dans la planification et de respecter les temps de travail. Il est également possible de fournir des GPS (Global Positioning System).

Les risques liés aux véhicules peuvent être diminués par l'analyse du parc et dans tous les cas il est préférable que des véhicules professionnels soient utilisés. Leur entretien doit être périodique de façon à les maintenir en bon état. Si le véhicule personnel est utilisé, il est nécessaire de prévoir une assurance adéquate.

Les risques liés à la communication peuvent être réduits après analyse des besoins et des pratiques de communication. Dans tous les cas, les risques liés à l'utilisation du téléphone portable, même avec un dispositif main libre, doivent être rappelés. Il est rappelé que l'usage d'un téléphone tenu en main par le conducteur d'un véhicule en circulation est interdit (article R 412-6-1 du Code de la route).

Les compétences liées à l'utilisation d'un véhicule doivent être régulièrement analysées notamment au moment du recrutement. Une sensibilisation théorique et pratique au risque routier des personnes amenées à se déplacer est recommandée.

Risques liés au travail isolé

Les risques liés au travail isolé peuvent être réduits en fournissant au personnel des moyens de communication (téléphone portable), en facilitant les interventions à deux et en mettant en place des procédures de suivi.

Pour diminuer le sentiment d'insécurité, il est recommandé de bien définir le poste, les responsabilités, les contacts possibles (avec un cadre d'astreinte, un autre collègue sur un autre site...) ainsi que les articulations mises en place avec les services de police ou de gendarmerie. Il peut être utile de fournir un DATI (Dispositif d'assistance pour travailleur isolé). L'organisation des secours doit être planifiée.

Risques liés aux conditions d'hébergement

Ces risques peuvent être diminués en prévoyant des lieux de garde adaptés (chauffage, climatisation, téléphone...), des toilettes et points d'eau potable accessibles, des vestiaires et locaux de restauration...

RISQUES PHYSIQUES

Risques liés aux postures et à la charge physique

Les risques liés aux postures et à la charge physique peuvent être réduits en favorisant une diversification de l'activité, en fournissant des sièges assis/debout, en créant des emplacements de contrôles facilement visibles et plus largement en étudiant l'ergonomie des postes de travail.

La surveillance médicale doit être adaptée à l'activité physique du salarié (notamment nécessité ou non de courir après un resquilleur dans un magasin, monter des étages en urgence dans un immeuble de grande hauteur...).

Risques liés aux manutentions manuelles

Les risques liés aux manutentions manuelles peuvent être diminués en respectant la réglementation sur le port de charge, en fournissant des aides à la manutention voire en favorisant les manipulations à plusieurs, en automatisant les ouvertures/fermetures... Des équipements de protection individuelle adaptés (gants, chaussures, casques...) devront être fournis. Une formation PRAP (prévention des risques liés à l'activité physique) est recommandée.

Risques de chutes

Les chutes peuvent être évitées en organisant un repérage des lieux et en améliorant leur accessibilité et leur éclairage (à défaut en fournissant des éclairages d'appoint individuels), en installant des matériels de protection adaptés tels que main courante, garde-corps, escaliers sécurisés, lignes de vie, dispositifs antidérapants... en n'oubliant pas d'assurer une maintenance du matériel et de l'état des sols.

Risques liés au travail sur écran de visualisation

Pour diminuer les risques liés au travail sur écran de visualisation il peut être proposé :

- une alternance des tâches ;
- un aménagement ergonomique des postes de travail (position des écrans, environnement lumineux, mobilier et logiciels adapté...) ;
- ainsi que des pauses périodiques régulières...

Risques incendie/explosion

La rédaction de consignes clairement définies dans le contrat d'intervention avec l'entreprise et l'organisation de formations incendie permettent de réduire les risques d'incendies/explosions ou d'en limiter les effets.

Risques électriques

La définition des missions de l'agent de sécurité doit permettre de savoir dans quel cadre il peut être amené à intervenir sur les installations électriques et les moyens à mettre en place (habilitation électrique, procédures d'intervention, consignes...).

Risques liés à l'exposition au bruit

En complément des mesures de prévention collective mises en place, des protecteurs auditifs adaptés au risque spécifique de l'entreprise doivent être mis à disposition des salariés.

Lors de l'utilisation de moyen de communication avec oreillettes, leur niveau sonore doit être limité.

RISQUES CHIMIQUES ET BIOLOGIQUES

En cas de besoin, les salariés doivent être formés aux risques chimiques et à la conduite à tenir en

cas d'accident (une formation sauveteur secouriste au travail [SST] est fortement recommandée). Ils doivent disposer d'équipements de protection individuelle (EPI) adaptés et fournis par l'entreprise utilisatrice. La réglementation contre le tabagisme passif prévoit, depuis le décret du 15 novembre 2006 une interdiction de fumer dans les locaux à usage collectifs des entreprises (hors fumeurs). Cette réglementation s'applique à compter du 1^{er} février 2007 pour toutes les entreprises sauf les tabacs, restaurants et discothèques qui ont jusqu'au 1^{er} janvier 2008 au plus tard.

Le médecin du travail recommande les vaccinations nécessaires en fonction des risques. La conduite à tenir en cas d'AES (accident avec exposition au sang) doit être connue des employeurs et des salariés.

Conclusion

Les risques professionnels des agents de sécurité, métier en pleine expansion et mutation, sont

très variables en fonction des modes d'exercices.

Les risques d'agression sont ceux qui viennent à l'esprit en premier alors que le travail de nuit, le travail isolé, les déplacements automobiles et les risques psychosociaux ne doivent pas être négligés. L'absence de reconnaissance ou de considération, la sous-occupation ou au contraire une charge mentale importante sont aussi à prendre en compte.

Par la réalisation des fiches d'entreprises, le médecin du travail peut aider à sensibiliser les employeurs à ces risques et proposer un certain nombre de pistes d'amélioration. Avec du bon sens, une pré-occupation des conditions réelles de travail et la fourniture de certains équipements, la prévention peut être nettement améliorée.

Le suivi médical des salariés reste cependant difficile du fait de l'éloignement de nombreux salariés de leur entreprise (d'où les fréquentes demandes de visites de réciprocité) et des difficultés d'étude du poste de travail (travail de nuit, diversité des sites, distances...).

Points à retenir

La profession d'agent de sécurité est une profession émergente notamment en raison des préoccupations sécuritaires de la société française

Le métier d'agent de sécurité réunit de très nombreuses problématiques : précarité, sous-traitance, externalisation, flexibilité horaire, isolement des salariés, éloignement du domicile...

Les taux de décès et de gravité des accidents du travail sont importants par rapport au reste de la population salariée

Les risques professionnels sont fonction de l'activité exercée

Les principaux risques professionnels sont les risques psychosociaux, organisationnels et physiques

Le risque d'agression pendant le travail est important

La prévention peut être améliorée par un certain nombre d'actions notamment dans le domaine de l'organisation du travail

Bibliographie

[1] **ALCOUFFE J, BIARDEAU B, BOYER-RABY H., MANILLIER P.** - L'agent de sécurité d'immeuble de grande hauteur (IGH). Fiche médico-professionnelle 41. *Cah Med Inter Prof.* 2003, 43 (1) : 2 p.

[2] **GARNIER E.** - Regard ergonomique sur les métiers de la vidéosurveillance. *Performances* 2003, 10 : 32-34

[3] www.metiersecurite.fr

[4] www.e-snes.org (Syndicat national des entreprises de sécurité)

[5] Brochure n° 3196. Prévention et sécurité. Convention collective nationale des entreprises de prévention et de sécurité. En vigueur le 1^{er} août 1985. Étendue par arrêté

du 25 juillet 1985. *JR RF* 30 juillet 1985. *Legifrance*, 1985 (www.legifrance.gouv.fr).

[6] Loi n°83-629 du 12 juillet 1983 réglementant les activités privées de surveillance, de gardiennage et de transport de fonds. *J Off Répub Fr.* 1983 ; 13 juillet 1983 : 2155 (version consolidée au 24 janvier 2006 disponible sur *Legifrance* www.legifrance.gouv.fr/texteconsolide/AAEBW.htm).

[7] Loi n°2001-1062 du 15 novembre 2001 relative à la sécurité quotidienne (1). *J Off Répub Fr.* 2001 ; 266, 16 novembre 2001 : 18215-29.

[8] Décret n°2005-1122 du 6 septembre 2005 pris pour l'application de la loi n°83-

629 du 12 juillet 1983 réglementant les activités privées de sécurité et relatif à l'aptitude professionnelle des dirigeants et des salariés des entreprises exerçant des activités de surveillance et de gardiennage, de transport de fonds et de protection physique des personnes. *J Off Répub Fr.* 2005 ; 210, 9 septembre 2005 : 14631-33.

[9] Arrêté du 2 mai 2005 relatif aux missions, à l'emploi et à la qualification du personnel permanent des services de sécurité incendie des établissements recevant du public et des immeubles de grande hauteur. *J Off Répub Fr.* 26 mai 2005 : 9074-77.