

## VOTRE PARTENAIRE PRIVILÉGIÉ DANS LA PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS.

### Qui peut vous aider ?

**Les agressions externes en milieu de travail ne sont pas une fatalité et ne doivent pas être un sujet tabou dans l'entreprise.**

Il est important de parler de l'incident avec les équipes (analyser, rassurer, soutenir) et permettre que les collègues échangent et s'expriment sur leur vécu afin de trouver de manière collective des solutions adaptées.

Le **Médecin du travail au sein du service de santé au travail** conseille l'employeur, établit des mesures préventives et oriente le salarié en cas de besoin pour l'accompagnement et le suivi psychologique.

Les **services de police et de gendarmerie** peuvent vous accompagner dans la mise en place de mesures de sécurité (dispositif d'alerte, dépôt de plainte...).

Les **cellules d'urgence médico-psychologique** assurent un relais et constituent un lieu d'écoute pour les victimes d'agression.

UNITÉS MÉDICO-JUDICIAIRES:

• **CHU Lapeyronie** (Montpellier)

04 67 33 85 86

• **CHU Carêmeau** (Nîmes)

04 34 03 46 02



#### **CENTRE DE MONTPELLIER**

Maison de l'Entreprise  
429, rue de l'Industrie  
CS 70003  
34078 Montpellier Cedex 03  
Tél. : 04 67 06 20 10  
Fax : 04 67 06 20 20

[aipals.com](http://aipals.com)



#### **CENTRE DE CASTRIES**

85 avenue des Gardians  
PRAE Via Domitia  
34160 Castries  
Tél. : 04 26 78 47 80  
Fax : 04 26 78 47 81



#### **CENTRE DE LATTES**

Z.A.C. Font de la Banquière  
Plan du Nega Cat  
CS 71007  
34973 Lattes Cedex  
Tél. : 04 67 15 93 30  
Fax : 04 67 15 93 31



# Agression externe en milieu de travail

COMMENT RÉAGIR ?  
COMMENT LES PRÉVENIR ?

## DE QUOI S'AGIT-IL ?

### IL EXISTE 4 NIVEAUX D'ACTES VIOLENTS

- ▶ **L'INCIVILITÉ** absence de respect, attitude méprisante, remarques moqueuses, refus d'obtempérer
- ▶ **L'AGRESSION VERBALE** menaces, insultes
- ▶ **L'AGRESSION PHYSIQUE** crachats, bousculades, coups
- ▶ **LA DÉGRADATION** ou destruction de matériel.



## LE RÔLE DE CHACUN EN CAS D'AGRESSION

QUOI FAIRE ?	OÙ, QUAND, COMMENT ?	QUI FAIT ?
Mise en sécurité	Lieu calme, hors de toute activité de production et du public : sortie du contexte violent	Victime ou collègues
Appeler la police / secours	Police 17 / Samu 15 / Pompier 18	Victime ou collègues
Alerter le supérieur hiérarchique	Par contact direct ou par téléphone	Victime ou collègues
Soutenir, rassurer les victimes	Débriefing avec les équipes et la victime	Collègue ou supérieur
Faire établir un certificat médical initial par le médecin traitant ou les urgences en vue d'une déclaration en AT	Avec la mention choc psychologique à évaluer à distance : Circulaire CNAM du 25/09/1979	Victime
Faire la déclaration d'Accident du Travail	Dans les 48 heures même en l'absence de blessure physique Déclenchement aide juridique éventuelle.	Supérieur
Fournir arrêt de travail si nécessaire à son employeur	L'arrêt de travail peut être justifié même en l'absence de signes apparents.	Victime
Porter plainte	Commissariat ou en gendarmerie, le plus rapidement possible	Employeur et le salarié victime
Informier le Médecin du travail et prévoir une visite	Le médecin du travail analyse les circonstances de l'agression, oriente la victime	Victime et /ou employeur
Consultation psychologique	Important ! Une violence verbale peut-être aussi traumatisante et entraîner les mêmes séquelles qu'une violence physique. Le soutien est indispensable pour éviter l'impact préjudiciable à la santé à long terme (syndrome post traumatique).	Victime

## LES MESURES DE PRÉVENTION

### POUR ÉVITER ET RÉDUIRE LE RISQUE, la mise en place d'actions adaptées au contexte de l'entreprise est indispensable.

Au préalable, l'employeur identifie les principaux facteurs de risques (Document Unique d'évaluation des risques), prend en compte l'organisation générale du travail en étudiant notamment : les postes concernés, la disposition des locaux, les horaires et procédures de travail et l'analyse systématique des accidents et incidents.

### LES MESURES PRÉVENTIVES DOIVENT ÊTRE ÉTABLIES SUR 3 NIVEAUX



- ▶ **L'ENVIRONNEMENT DU POSTE DE TRAVAIL** : Mesures de sécurité physique, aménagement du poste de travail, éclairage extérieur suffisant, fermeture pour contrôler l'accès au lieu de travail...

- ▶ **L'ORGANISATION DU TRAVAIL** : Définir des actions de prévention individuelle ou collective. Formaliser des consignes pour la conduite à tenir en cas d'incident. Adapter les horaires, prévoir des effectifs suffisants, éviter le travail isolé (dans le cas contraire prévoir d'équiper les salariés d'un dispositif d'alerte pour travailleur isolé), savoir manifester son soutien au salarié victime.



- ▶ **LA FORMATION ET L'INFORMATION DU PERSONNEL** : Tenter d'identifier les comportements et les signes annonciateurs d'une agression (formation à la détection précoce des agresseurs potentiels), apprendre à gérer les situations difficiles avec les usagers (formation à la gestion des conflits) et à sensibiliser les salariés à respecter les consignes établies, afficher les conduites à tenir en cas d'accident, tenir un registre d'incident.

### LA RÉGLE DES "4 C"



Elle permet bien souvent de désamorcer un conflit :

- ▶ **CALME** : Garder son sang-froid face à l'agresseur,
- ▶ **COURTOISIE** : Respecter les règles de la civilité et conserver le vouvoiement,
- ▶ **CONSTANCE** : Rester ferme et reformuler les informations communiquées,
- ▶ **CONSISTANCE** : Argumenter et réfuter avec calme les propos parfois inexacts de l'agresseur.