

POUR VOUS ACCOMPAGNER

En cas d'agression ou de situation de violence au travail, vous n'êtes pas seul.

Un accompagnement médical et psychologique

- Contactez votre médecin traitant ou les services d'urgence si nécessaire.
- Le médecin du travail peut proposer un accompagnement adapté et, si besoin, orienter vers un suivi psychologique.

Au sein de l'entreprise

L'employeur a l'obligation de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs (article L.4121-1 du Code du travail).

- Assurez la mise en sécurité et l'accompagnement immédiat de la victime,
- Informez le CSE, s'il existe,
- Associez le SPSTI à l'analyse collective de la situation afin d'en identifier les causes et de définir les mesures de prévention adaptées,
- L'entreprise peut utiliser une fiche de signalement pour tracer les incidents et situations à risque,
- Mettez à jour le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP), si nécessaire,
- Informez et sensibilisez les salariés aux mesures de prévention mises en place.

ÉVALUEZ LE RISQUE D'AGRESSION

Le risque d'agression doit être identifié et évalué dans le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP).

Repérez les situations à risque liées

- Au site : accueil, zone isolée, locaux mal éclairés, voies d'accès...
- À l'organisation du travail : horaires de travail, isolement au poste de travail, ...
- À l'activité professionnelle : présence d'objets convoités ou d'argent exposant les salariés à un risque d'agression
- Aux personnes : contact avec le public.

Après avoir repéré les situations à risque, il convient de mettre en place des mesures de prévention adaptées afin de réduire les risques d'agression et de renforcer la sécurité au travail.



Santé & prévention
des risques professionnels

Agression au travail on en parle !

CONTACTS



05 55 77 65 63



contact@spsti23-87.fr



www.spsti2387.fr



spsti23-87



spsti2387



AGRESSIONS PHYSIQUES OU VERBALES, QUE FAIRE PENDANT L'INCIDENT ?

En cas d'agression verbale ou de situation conflictuelle

L'objectif est de désamorcer la situation tout en garantissant votre sécurité.

- Restez calme et adoptez une posture posée,
- Écoutez sans interrompre et montrez que vous prenez en compte la situation : « Je comprends votre point de vue », « Voyons ensemble ce que nous pouvons faire »,
- Utilisez le vouvoiement et un ton respectueux,
- Reformulez la demande afin de vous assurer de l'avoir bien comprise,
- Expliquez vos gestes si nécessaire et maintenez une distance physique adaptée,
- Évitez toute provocation ou confrontation directe,
- Si la situation se dégrade, demandez à un collègue ou à un responsable de vous rejoindre. Ne restez pas seul face à une personne présentant un risque d'agression.

En cas d'agression physique

Votre priorité est votre sécurité.

- Ne cherchez pas à vous opposer physiquement ni à retenir l'agresseur,
- Ne poursuivez pas l'auteur des faits,
- Repérez la direction et le mode de fuite (à pied, en véhicule...),
- Si votre sécurité le permet, mémorisez des éléments utiles pour les forces de l'ordre :
 - ➔ Description physique générale (âge approximatif, taille, corpulence, coupe de cheveux...),
- Tenue vestimentaire ou accessoires distinctifs,
- Signes particuliers (accent, cicatrices, tatouages...),
- Nature des objets ou armes utilisés.

PUIS APRÈS L'INCIDENT ?

Alertez immédiatement

Contactez la police ou la gendarmerie (17).

En cas de blessés, appelez les services d'urgence :

- 15 (SAMU)
- 18 (pompiers)
- 114 (par SMS pour les personnes sourdes ou malentendantes.)

Préservez les éléments utiles à l'enquête

Dans l'attente des forces de l'ordre :

- Ne touchez pas aux objets abandonnés ou manipulés,
- Évitez de modifier les lieux si cela ne présente pas de danger,
- Consignez les faits par écrit dès que possible.

Informez, déclarez et soutenez

- Prévenez votre employeur ou votre responsable hiérarchique dès que possible,
- Vous avez la possibilité de réaliser une déclaration d'accident du travail, même en l'absence de blessure physique (un choc psychologique peut être reconnu),
- Rassurez les victimes, ne pas les laisser seules et préparez-vous à accueillir les secours et les forces de l'ordre.