

La prévention secondaire

Elle permet de préparer les salariés à la gestion des situations de violence par :

- Les procédures d'intervention en cas de violence (soutien du collectif de travail et de l'encadrement, consignes, procédure d'alerte, moyens de fuite...).
- La formation des salariés à la gestion des conflits et de la violence.

La prévention tertiaire

Elle concerne la prise en charge du salarié après l'évènement et son accompagnement sur :

- **Le plan médical** : soins physiques par les SST (Sauveteur Secouriste du Travail), le SAMU ou les Pompiers le cas échéant, le médecin traitant (certificat médical initial), information et rencontre du médecin du travail qui peut orienter la victime vers le psychologue du travail.
- **Le plan psychologique** : soutien immédiat par le collectif de travail, débriefing collectif et individuel, suivi individuel.
- **Le plan social** : déclaration d'Accident du Travail (AT) systématique, même sans blessure (indiquer « choc psychologique ») et même sans arrêt de travail.
- **Le plan judiciaire** : dépôt de plainte ou main courante, assistance juridique de l'entreprise.
- **Le plan professionnel** : solidarité de l'employeur et des collègues envers la victime pour éviter les sentiments d'abandon et /ou, de culpabilité dans les suites immédiates et dans les mois suivants.
- Informer les employeurs des **prestataires** (agents de sécurité par exemple) victimes de violence pour favoriser leur prise en charge.

***Pour toute information complémentaire,
n'hésitez pas à contacter votre médecin du travail.***

Incivilités, vandalisme, agression verbale, agression physique, prédation

Les violences externes dans l'entreprise

Comment organiser la prévention et accompagner les salariés ?

Ces informations sont principalement destinées aux employeurs dont les salariés sont en contact avec le public (clients, usagers, patients ...).

Ces violences ne sont pas une fatalité, elles ne doivent être ni ignorées, ni banalisées, ni minimisées.

Travailler dans un environnement exempt de violence est essentiel à la qualité de vie au travail.

VOTRE SERVICE DE SANTE AU TRAVAIL



Les violences externes

Incivilités : actes et comportements manquant aux convenances sociales et aux règles de vie en communauté (respect de l'autre, politesse, courtoisie).

Agressions verbales : reproches, insultes, propos grossiers, remarques méprisantes, humiliantes, menaces, intimidation.

Agressions physiques : bousculades, coups, blessures pouvant entraîner jusqu'à la mort.

Prédation : cambriolage, attaque à main armée, braquage, pour se faire remettre les biens convoités.

Vandalisme : destruction ou dégradation intentionnelle des biens matériels ou des bâtiments.

Conséquences des violences externes

Pour les salariés :

Conséquences physiques : coups, blessures, ... décès.

Conséquences psychologiques :

- Stress aigu (agitation ou choc émotionnel)
- Stress chronique (crise d'angoisse, mal-être...) pouvant apparaître après des expositions régulières à des agressions
- Stress post-traumatique (état de stress persistant plusieurs semaines ou mois après l'agression, avec revécu de l'événement traumatique et manifestations psychologiques ou physiques telles que maux de tête, troubles du sommeil, anxiété, troubles de l'attention, pleurs...).

Pour l'entreprise :

- **Conséquences financières** (arrêt de travail, remplacement du salarié, dégâts matériels...).
- **Conséquences judiciaires** (obligation de sécurité de résultat).
- **Conséquences humaines** (inquiétude, peur, méfiance envers les clients, démotivation, absentéisme) d'autant plus que l'entreprise aura minimisé ou banalisé l'événement.

Réglementation

L'employeur peut voir sa responsabilité engagée lors d'un événement survenu sur le lieu de travail.

Il a l'obligation d'assurer la sécurité et de protéger la santé des salariés :

Article L.4121-1 du Code du travail :

"L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Ces mesures comprennent :

- 1/ des actions de prévention des risques professionnels et de la pénibilité au travail ;*
- 2/ des actions d'information et de formation ;*
- 3/ la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés »*

Pour répondre à cette obligation, l'employeur doit **évaluer les risques** (en identifiant les situations de travail à risque) et établir un **plan d'actions de prévention** concernant les 3 niveaux de prévention (prévention primaire, secondaire et tertiaire).

Les violences externes (risques psychosociaux) doivent être intégrées dans le **DUERP** (Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels), à réajuster régulièrement.



La prévention primaire

Il s'agit d'empêcher la survenue de la violence externe par :

- L'aménagement et la sécurisation des espaces de travail (conditions de l'accueil, systèmes de dissuasion...).
- L'amélioration de l'organisation du travail (éviter l'isolement des salariés, services et prestations à la clientèle avec écoute des plaintes et réclamations des usagers, adapter l'organisation de travail à l'activité réelle, ...).
- La formation des salariés (gestion des relations à la clientèle et des situations tendues...).