

Après l'agression

- **Prévenir l'employeur** s'il n'est pas sur place.
- Rassurer et soutenir la victime, **ne pas la laisser seule**.
- Faire établir une **déclaration d'accident de travail** même sans blessure physique (indiquer «choc psychologique») **et même si un arrêt de travail n'est pas nécessaire**.
- Consulter le **médecin traitant** ou les urgences pour orientation éventuelle vers un psychologue ou un psychiatre et pour établir **le certificat initial d'accident du travail** même sans arrêt de travail.
- Déposer une **plainte** à la police ou à la gendarmerie. Le document est indispensable pour demander réparation du préjudice subi.
- Informer le **médecin du travail** qui jugera si une action sur le milieu de travail est nécessaire pour la victime et les témoins. Orientation possible vers l'assistante sociale.

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

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

VOTRE SERVICE DE SANTE AU TRAVAIL



Incivilités, vandalisme, agression verbale, agression physique, prédation

Les violences externes

Information destinée aux salariés 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.

Conséquences des violences externes

Ces événements exposent les salariés à des conséquences :

Physiques : blessures, coups, décès ...

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'évènement traumatique et manifestations psychologiques ou physiques telles que maux de tête, troubles du sommeil, anxiété, troubles de l'attention, pleurs...).
- La technique EMDR est reconnue et validée pour le traitement du psycho trauma.

Incivilités et agressions verbales

Elles sont ressenties de façon subjective suivant le vécu de chacun. Dans tous les cas, en cas de conflit, respecter la règle des **4C**⁽¹⁾ :

- Rester **Calme** : on n'obtient rien par la colère - parler lentement et plus bas que l'agresseur - le laisser « vider son sac »
- Rester **Courtois** : utiliser des marques de respect (vouvoiement, « Monsieur ») même si l'interlocuteur vous tutoie
- Rester **Constant** : ne pas changer d'avis
- Rester **Consistant** : argumenter et reformuler les propos de l'agresseur

Autres conseils :

- Passer le **relais** à un collègue ou à un responsable si possible
- Ne pas vouloir avoir raison à tout prix
- Garder une distance suffisante
- Ne pas toucher une personne en colère
- Appeler de l'aide (agent de sécurité, police) si l'agresseur devient menaçant et si vous sentez que la situation dégénère
- **Témoin de l'agression** : venir spontanément en soutien de votre collègue

Agression physique – Braquage

- Repérer les signes avant-coureurs d'une agression : agitation, tendance à s'approcher, tremblements, mâchoire serrée, transpiration ...
- Garder une distance suffisante
- Ne pas opposer de résistance
- Appeler de l'aide (police, agent de sécurité)
- Ne pas poursuivre l'agresseur mais noter son signalement

NE RISQUEZ JAMAIS VOTRE VIE NI CELLE DES AUTRES !

- Appeler le SAMU (15) ou les POMPIERS (18) en cas de blessure ou de choc psychologique. Ne jamais raccrocher en premier.
- Appeler la police ou la gendarmerie (17)

NE PAS SE COMPORTEUR EN HEROS !

¹ www.atousante.com