

Pour vous aider...

Le médecin traitant ou le service d'urgence pour toutes interventions de soins.

Le médecin du travail est l'un des acteurs de la prévention de la violence au travail. Il peut aider à mettre en place l'accompagnement et le suivi psychologique des victimes.

Au sein de l'entreprise :

- Aidez la victime à effectuer les démarches légales et administratives le plus rapidement possible,
- Informez le CHSCT s'il existe,
- Analysez l'agression en interne,
- Réévaluez le risque et si besoin adoptez de nouvelles mesures de prévention et de protection.

Evaluer le risque

Repérez les situations à risques liées au site : zone isolée, locaux mal éclairés, voies d'accès...

Repérez les situations à risques liées à l'organisation du travail : horaires de travail, isolement au poste de travail, ...

Repérez les situations à risques liées à l'activité professionnelle : présence d'objets convoités ou d'argent exposant les salariés au risque d'agression

Repérez les situations à risques liées aux personnes : formation et information des personnes affectées à des postes sensibles (accueil, renseignements, services à la personne, poste de surveillance et sécurité,...)



Les services interentreprises de santé au travail du Limousin -- ACIST23, AIST19, **AIST87**, AMCO BTP -- se sont regroupés au sein de **STL Limousin**.

AIST 87
6, rue Voltaire—BP 1223
87054 LIMOGES CEDEX
www.sante-travail-limousin.org



Association Interprofessionnelle
pour la Santé au Travail

Membre du réseau STL Limousin

santé & prévention
des risques professionnels

Le risque agression au travail

AIST87 - décembre 2014



Agressions physiques ou verbales : que faire pendant ... ?

Conduite à tenir :

Dans tous les cas, il s'agit d'écouter, d'apaiser et de dialoguer en conservant une attitude calme, tout en respectant dans la mesure du possible les conseils ci-dessous :

Montrez de l'empathie : soyez à l'écoute de la personne, n'hésitez pas à dire « vous avez certainement raison »...

Utilisez des marques de respect : le vouvoiement par exemple.

Reformulez pour vérifier que vous avez bien compris la demande.

Expliquez si besoin vos gestes et gardez une distance suffisante : évitez de toucher une personne agressive.

Évitez la provocation, n'opposez pas de résistance.

Demandez de l'aide : en cas d'agression verbale, passez si possible le relais à un collègue, à un supérieur.

En cas d'agression physique, observez le ou les agresseurs, mémorisez le plus grand nombre d'éléments qui pourront être utiles à l'enquête qui s'en suivra :

- Sexe, âge, taille, corpulence, couleur de peau, coupe de cheveux.
- Tenue vestimentaire, lunettes,...
- Signes particuliers (accent, cicatrices, tatouages,...)
- Nature des armes utilisées (pistolet, revolver, couteau, bombe lacrymogène,...)
- Ne cherchez pas à entraver leur fuite, ne les poursuivez pas mais repérez la direction et le moyen de fuite (à pied, en véhicule,...).

**Ne risquez jamais votre vie,
ni celle des autres,
Ne jouez pas aux héros !**

Puis après...?

Donnez l'alerte !

- En cas de blessés, appelez les services d'urgence (le **15** et/ou le **18** et/ou le **112**).
- Appelez la police ou la gendarmerie (le **17**) en donnant le nom de l'entreprise et l'adresse du lieu de l'agression.

Dans l'attente de l'arrivée de la police, il convient de préserver les traces et indices : ne touchez pas aux objets que les malfaiteurs pourraient avoir abandonnés ou manipulés (cagoules, gants, armes, chargeurs, douilles, mégots, vêtements ...).

Prévenez votre employeur le plus rapidement possible et pensez à remplir une déclaration d'accident du travail même en l'absence de blessure (signalez choc psychologique).

Si vous êtes témoin, rassurez les victimes, préparez-vous à accueillir les secours et les forces de l'ordre.