



## Conduite à tenir en cas de psycho-traumatisme consécutif à une violence

36

La violence au travail se produit lorsqu'un ou plusieurs salariés sont agressés dans des circonstances liées au travail. On distingue 4 niveaux d'actes violents :

- L'incivilité : absence de respect, attitude méprisante, remarques moqueuses, gestes menaçants...
- L'agression verbale : menaces, insultes
- L'agression physique : avec ou sans arme : crachats, bousculades, coups et l'agression sexuelle (viol, tentative de viol)
- La dégradation ou destruction de matériel.

On distingue les **violences externes** exposant les salariés aux agressions émanant d'usagers, de clients ou de patients et les **violences internes** entre membres du personnel.

Un état de stress post traumatique peut apparaître après un évènement traumatisant subi par un salarié ou dont il a été le témoin.

## Recommandations en cas de tension ou d'agression

Un agresseur potentiel a le choix entre 3 possibilités : attaquer, se retirer ou arriver à un compromis. Les salariés peuvent, dans une certaine mesure, par leur attitude, leur comportement et leurs paroles, l'aider à s'orienter vers la seconde ou la troisième option.

**En cas de tension**, il est recommandé :

- D'être à l'écoute de l'interlocuteur et de le laisser « vider son sac »
- De parler lentement et plus bas que l'agresseur
- De garder son calme
- D'utiliser la reformulation pour montrer que l'on comprend (ou pas)
- De faire connaître les limites de ses possibilités d'intervention pour répondre aux problèmes posés
- De ne pas répondre aux provocations
- D'éviter toute attitude agressive (bras croisés, mains sur les hanches, doigt pointé, bras levé)
- De garder physiquement ses distances
- De ne pas hésiter à quitter les lieux et à demander de l'aide
- ...



**A EVITER : Vouloir se comporter en héros / Vouloir à tout prix avoir raison**

**En cas d'agression**, il est recommandé :

- De prévenir les services d'urgences : 15 et ou 18
- D'apporter les premiers secours
- De prévenir la direction
- De ne pas laisser un travailleur victime ou témoin d'un acte de violence seul durant les heures suivant l'incident
- D'apporter rapidement une aide médicale et psychologique à la victime et, au besoin à son entourage professionnel
- De déclarer l'agression en accident du travail dans les 24 heures
- D'aider la victime à effectuer les démarches légales et administratives
- D'informer le CSSCT et/ou les autres instances représentatives du personnel
- D'analyser l'agression en interne
- De réévaluer le risque et si besoin d'adopter de nouvelles mesures de prévention
- ...



QUOI FAIRE ?	PAR QUI ?	QUI ALERTER, COMMENT ?
Appeler la police et les secours	La victime ou un collègue	<b>15</b> (SAMU) - <b>18</b> (Pompiers) <b>17</b> (Police) <b>112</b> d'un téléphone portable <b>114</b> (malentendants)
Alerter le supérieur hiérarchique	La victime ou un collègue	Tous moyens de communication
Soutenir, écouter, rassurer les victimes	Un collègue ou un supérieur	
Si possible établir la fiche préparatoire à l'enquête	Un collègue ou un supérieur	
Demander le certificat initial pour la déclaration d'accident de travail	Victime	Médecin traitant ou urgences
Faire la <b>déclaration d'accident de travail</b>	Supérieur	Dans les <b>48h</b>
Fournir un <b>arrêt de travail</b> si nécessaire	Victime	Médecin traitant ou urgences
Porter plainte / déposer une main courante	Victime et employeur	Commissariat

Il est indispensable de faire la **déclaration d'accident du travail**, même en l'absence de blessure. Suite à une agression, une démarche d'accompagnement auprès de la victime doit être prévue ou proposer à court ou moyen terme afin de limiter autant que possible les traumatismes (troubles psychologiques) consécutifs à une agression.

« Est considéré comme accident du travail, quelle qu'en soit la cause, l'accident survenu par le fait ou à l'occasion du travail à toute personne salariée ou travaillant à quelque titre ou en quelque lieu que ce soit, pour un ou plusieurs employeurs ou chefs d'entreprise» *Article L.411-11 du Code de la Sécurité sociale*

# Le rôle du service de santé au travail

Le médecin du travail doit être informé par l'employeur de tout arrêt de travail d'une durée inférieure à trente jours pour cause d'accident du travail afin de pouvoir apprécier, notamment, l'opportunité d'un nouvel examen médical et, avec l'équipe pluridisciplinaire, de préconiser des mesures de prévention des risques professionnels - **Article R.4624-33 du Code du Travail**

Le service de santé au travail peut conseiller l'employeur sur la mise en place d'un accompagnement et d'un **suivi psychologique des victimes**. Cette étape permet à la victime de gérer les émotions, pensées et sentiments générés par l'événement. Un débriefing collectif peut également être mis en place pour les collègues témoins de l'agression ou des collègues de la victime qui exprimeraient le besoin de parler de l'événement. Dans certains cas, si les professionnels du service de santé au travail ont été formés, ils peuvent assurer eux-mêmes le débriefing qui fait suite à l'agression.

## VIOLENCES EXTERNES AU TRAVAIL



### QU'EST-CE QUE C'EST ?

Ce sont des actes commis envers les salariés par des clients, des usagers, des patients...

#### INCIVILITÉS

- Impolitesse
- Moquerie
- Impatience
- Mépris



#### VANDALISME

- Saccage de bureau
- Dégradation de locaux
- Graffitis



#### AGRESSIONS VERBALES

- Reproches
- Remarques humiliantes
- Insultes
- Menaces
- Intimidations



#### AGRESSIONS PHYSIQUES

- Bousculades
- Coups
- Blessures



### 8 ACTIONS POUR PRÉVENIR LES VIOLENCES



Définir clairement les engagements de l'entreprise envers ses clients.



Améliorer la gestion des relations avec les clients.



Optimiser les modes de fonctionnement de l'entreprise et son organisation du travail.



Renforcer les liens avec la clientèle.



Aménager les espaces d'accueil du public.



Assurer la protection des salariés et sécuriser les locaux et les espaces de travail.



Dissuader des actes de violence.



Former les salariés en contact avec le public et leur encadrement.



Plus d'informations dans notre brochure :  
« *Travailler en contact avec le public.  
Quelles actions contre les violences ?* »

[www.inrs.fr/violence](http://www.inrs.fr/violence)