

RISQUE AGRESSION

QUE FAIRE APRES L'AGRESSION ?

Accompagner les salariés :

↳ Immédiatement :

- ↳ Prévenir les secours (15 ou 17)
- ↳ Apporter les premiers secours
- ↳ Ne pas laisser la victime (et/ou le témoin) seule dans les heures qui suivent l'agression

↳ Dans les heures et les jours qui suivent :

- ↳ Déclarer l'agression en **accident du travail** dans un délai de 48 H maximum auprès de la CPAM.
- ↳ Proposer au salarié une visite chez le médecin traitant pour le certificat médical initial
- ↳ Analyser l'agression en interne
- ↳ Proposer une aide psychologique au salarié, un entretien avec son Médecin du Travail
- ↳ Ne pas plaisanter, ne pas culpabiliser la victime
- ↳ Ne pas minimiser les faits

LIENS UTILES

Commerces de détail non alimentaires. Limitez les risques d'agression. Solutions de prévention incontournables.

<http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206266>

Aggression et violence externe (INRS) :

<http://www.inrs.fr/risques/agressions-violences-externes/prevention.html>

<http://www.inrs.fr/risques/agressions-violences-externes/ce-qui-faut-retenir.html>

Travailler en contact avec le public, quelles actions contre les violences?

<http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206201>



ASSOCIATION INTERPROFESSIONNELLE POUR LA
SANTÉ EN MILIEU DU TRAVAIL

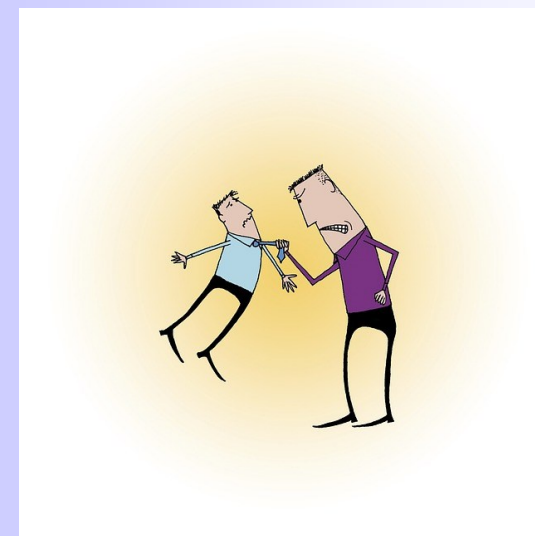
« Membre A.P.S.T CENTRE » (Association Prévention et Santé au Travail. Région Centre)

Zone des Chevaliers – Rue Oscar Niemeyer – B.P. 169 –
36003 CHATEAUROUX CEDEX
Tél. : 02 54 29 42 10

Site : <http://www.aismt36.com>



RISQUE AGRESSION



...parce que ça n'arrive
pas qu'aux autres !

Guide Pratique réalisé par Votre Service de Santé au Travail

A.I.S.M.T.36
mis à jour 2020

RISQUE AGRESSION

LES CONSEQUENCES SONT REELLES

Qu'elle soit verbale et/ou physique : vol à l'étalage, cambriolage, braquage ou vol à main armée, l'agression doit être prise en charge comme un traumatisme relevant de l'urgence. Il est donc nécessaire de mettre en place des mesures de prévention en matière de sécurité, d'organisation du travail, de formation et de soins dans le but de prévenir les dommages quels qu'ils soient (personnels, sociaux et professionnels).

POURQUOI ?

Conséquences pour les salariés :

↳ Atteintes physiques

- ☞ lésions ou blessures plus ou moins graves nécessitant parfois une prise en charge médicale adaptée.

↳ Atteintes psychiques

- ☞ stress aigu se manifestant par de l'agitation, des cris, des pleurs...
- ☞ Choc émotionnel style blocage, sidération
- ☞ Stress post-traumatique, qui peut apparaître après plusieurs semaines, voire plusieurs mois. Il se traduit par un revécu permanent, des comportements d'évitement des situations rappelant l'agression, des perturbations psychologiques (anxiété, dépression, troubles du sommeil...)

Même après une agression minime, ces symptômes peuvent être rencontrés !

RISQUE AGRESSION

PREVENTION

Des solutions peuvent être mises en place en amont (à adapter à chaque situation):

↳ Moyens organisationnels :

- ☞ Elaborer des pratiques d'alerte avec les entreprises voisines
- ☞ Afficher une **procédure** écrite sur la conduite à tenir avec les numéros d'urgence
- ☞ Éviter l'isolement des salariés
- ☞ Vider régulièrement le tiroir-caisse ou mieux, installer des automates
- ☞ Former les salariés à la gestion des situations à risque
- ☞ Inciter les salariés à déclarer une agression
- ☞ Prévenir le personnel de sécurité
- ☞ ...

↳ Moyens techniques :

- ☞ Prévoir un système d'alerte facilement accessible
- ☞ Installer des systèmes sécurisés sur des portes et encadrements solides
- ☞ Améliorer les systèmes de dissuasion (éclairage renforcé, comptoir et intérieur de l'accueil visibles...)
- ☞ ...

RISQUE AGRESSION

QUE FAIRE EN CAS D'AGRESSION ?

Bien réagir permet souvent d'éviter l'escalade.

↳ Les principes à respecter :

- ☞ Rester calme (on n'obtient rien de la colère), courtois (en utilisant des marques de respect), constant (en ne changeant pas d'avis).
- ☞ Éviter une attitude agressive et provocatrice vers l'agresseur.
- ☞ Ne pas opposer de résistance.
- ☞ Observer l'agresseur pour donner un signalment précis
- ☞ Ne pas poursuivre l'agresseur
- ☞ Si possible, noter la direction et le moyen de fuite (type de véhicule, immatriculation ...)

☛ **Penser à sa vie, pas à la caisse.**

↳ A Éviter:

- ☞ Vouloir se comporter en héros
- ☞ Vouloir à tout prix avoir raison
- ☞ Porter une arme de quelque type que ce soit, y compris une bombe lacrymogène, qui peut être retournée contre soi.