

ADRESSES UTILES :



Document réalisé par des médecins du travail et
l'Inspection Médicale du Travail de Basse-Normandie
DRTEFP – 3 place St-Clair
14202 Hérouville St Clair Cedex – Tél 02.31.47.73.49

AGRESSION
OU
EVENEMENT GRAVE
DANS
VOTRE ENTREPRISE :
QUE FAIRE ?

Votre activité professionnelle expose vos employés à des risques d'agressions physiques ou verbales graves.

Il est de votre responsabilité d'organiser la gestion de ces accidents ou incidents tant sur le plan des secours médicaux que dans leur prise en charge administrative.

Cette brochure vous aide à planifier les interventions immédiates et ultérieures. Elle est accompagnée d'une fiche destinée aux victimes.

Il est nécessaire de bien préparer l'intervention qui sera à mener en urgence en cas d'agression (préciser les intervenants, définir leur rôle, prévoir des consignes claires et précises).

Votre présence ou celle d'un membre de la hiérarchie est importante dans les moments qui suivent l'agression afin de proposer réconfort et soutien moral aux victimes.

Vous vous assurerez que les prescriptions sont suivies et que les personnes ayant à intervenir sont bien disponibles.

Une bonne information, une programmation préalable bien suivie permettront :

- de mieux maîtriser la situation lors de la survenue d'un accident ou incident ;

- d'éviter l'aggravation du choc émotionnel des victimes mais aussi des témoins.

SOMMAIRE

PHASE IMMEDIATE

- TRAITER L'URGENCE
- LUTTER CONTRE L'ISOLEMENT
- BILAN MEDICAL
- SOUTIEN SOCIAL
- DECLARATION DE L'ACCIDENT DE TRAVAIL

DANS LES JOURS ET SEMAINES QUI SUIVENT

- SUIVI MEDICAL
- MESURES ADMINISTRATIVES
- BILAN SECURITE ET CONDITIONS DE TRAVAIL
- BILAN PROFESSIONNEL

PHASE IMMEDIATE

Pag

☛ **Traiter l'urgence**

Appeler les SST et/ou le SAMU en cas de blessures physiques ou choc émotionnel important.

Alerter les forces de l'ordre si besoin.

☛ **Lutter contre l'isolement des victimes et diminuer le sentiment d'insécurité**

La présence rapide d'un responsable permet de ne pas abandonner les victimes aux seuls intervenants que sont la police et les urgences voire les médias.

Les médias peuvent constituer une source de stress dont il convient de protéger les victimes

S'assurer que la fiche d'information destinée aux victimes leur a été remise.

Ne pas isoler les victimes de leur groupe de travail habituel.

Favoriser l'échange informel avec les collègues.

Valoriser l'attitude de la victime, reconnaître sa souffrance, le préjudice subi.

Offrir la possibilité aux victimes de téléphoner à leur famille, de prendre une boisson chaude, une collation.

Les victimes devront être accompagnées lors des interrogatoires de police.

Il est préférable que ceux-ci se déroulent dans l'entreprise.

Prendre les dispositions pour raccompagner ultérieurement, si nécessaire, les victimes à leur domicile.

☛ **Bilan médical avec le médecin du travail**

Alerter le médecin du travail très rapidement afin d'assurer un premier bilan permettant d'orienter si nécessaire les victimes vers une structure de soins et d'organiser un suivi.

Un local sera mis à disposition pour permettre un premier entretien entre le médecin du travail et les salariés concernés (victimes et témoins).

Il est préférable de ne pas se fier aux apparences, certaines victimes d'agressions sévères et présentant des symptômes manifestes de choc psychologique peuvent dénier toute gravité de l'agression.

☛ **Soutien social**

La présence ou la consultation de l'assistante sociale est souhaitable

☛ **Déclaration de l'accident de travail**

Toute agression survenant pendant et du fait du travail doit être considérée comme un accident de travail et déclarée comme telle.

La déclaration en accident de travail, systématique même sans arrêt, favorise la reconnaissance du choc émotionnel subi, permet d'assurer la prise en charge et donc la gestion de soins médicaux et psychologiques.

dans les jours et semaines qui suivent

Une agression ne s'arrête pas à un simple événement traumatisant de quelques minutes ; les suites sont souvent longues.

Le soutien aux victimes doit être prolongé dans les jours et semaines qui suivent l'événement, notamment, en prenant régulièrement de leurs nouvelles qu'elles soient au travail ou en arrêt maladie.

☉ Suivi médical

Dans les 48 à 72 heures :

Prévoir et apporter un soutien logistique pour l'intervention du médecin du travail et/ou d'un intervenant spécialisé pour un débriefing individuel ou collectif. Celui-ci permettra aux salariés volontaires de verbaliser l'évènement.

A distance:

Le suivi médical par le médecin du travail (j 15, j 30, 6 mois, un an) permet de poursuivre l'aide psychologique et de dépister les premiers signes d'une évolution défavorable.

☉ Mesures administratives

Il est souvent utile de donner des conseils juridiques si l'affaire est portée devant les tribunaux.

La plainte sera portée au nom de l'institution et éventuellement au nom du salarié

Si un complément d'information est demandé par les forces de police, les victimes seront accompagnées pour ce déplacement par un membre de la hiérarchie.

☉ Bilan sécurité et conditions de travail

Toute agression signalée doit faire l'objet d'un bilan réalisé par le responsable sécurité, avec l'intervention du CHSCT.

Ils doivent analyser tous les facteurs ayant pu concourir à la survenue de l'évènement :

- les dispositions de protection collective de sécurité ont-elles été efficaces ?
- la conception des locaux est-elle fonctionnelle ?
- l'organisation du travail est-elle optimale ?
- la formation, l'information des salariés leur ont-elles permis de faire face ?
- etc...

Les modalités de la prise en charge des victimes seront également examinées.

Il peut être nécessaire de revoir les protocoles et les procédures déjà mises en place.

Les victimes et témoins seront informés des résultats de l'enquête et des suites données.

☉ Reprise du travail

Le médecin du travail conseille l'employeur et organise les conditions de la reprise du travail :

- aménagement temporaire du poste,
- mutation temporaire...