

## Démarches

### • Comment déposer plainte ?

Cette procédure est nécessaire pour demander réparation du préjudice subi auprès de la justice. Il est conseillé de déposer plainte le plus rapidement possible (mémoire des faits). Vous pouvez déposer la plainte où vous souhaitez, auprès de n'importe quel service de police ou de gendarmerie. Vous pouvez être accompagné par un collègue ou votre responsable.

### • Se constituer partie civile

Si vous souhaitez pouvoir être indemnisé, il est indispensable de se constituer partie civile.

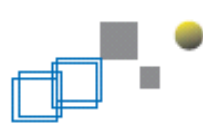
### • Les suites données à votre plainte

Suite à votre dépôt de plainte, une enquête va être diligentée par les services de police. Une fois celle-ci achevée, l'ensemble de la procédure sera transmise au Tribunal qui décidera des suites judiciaires.

## Déclaration en Accident du travail (A.T)

Pour qu'une agression soit considérée comme un A.T., il doit s'agir d'un accident présentant un lien avec le travail.

Il est également nécessaire d'établir un lien entre l'agression et une lésion corporelle quand bien même celle-ci apparaîtrait tardivement. L'agression doit faire l'objet d'une déclaration en A.T. auprès de la C.P.A.M. Et ce, notamment lorsque l'agression a provoqué des atteintes physiques et/ou psychologiques et a nécessité l'intervention de soins médicaux.



**SISTEL** - 21, rue Camille Marcille  
CS 70142 - 28008 CHARTRES Cedex  
Tél. : 02 37 25 16 00  
Fax : 02 37 30 26 33  
[www.sistel.asso.fr](http://www.sistel.asso.fr)  
[chartres@sistel.asso.fr](mailto:chartres@sistel.asso.fr)

## Le risque agression



Novembre 2013



## Conduite à tenir

### Ne risquez jamais votre vie ni celle des autres

- Gardez votre calme
- Soyez à l'écoute de la personne, la laisser « vider son sac »
- Ne pas hésiter à dire : « vous avez peut-être raison »
- Utilisez des marques de respect (Monsieur, vouvoiement...)
- Utilisez la reformulation pour vérifier que vous comprenez la demande
- Expliquez si besoin vos gestes
- Gardez une distance suffisante
- Evitez de toucher une personne en colère
- Evitez les attitudes agressives, évitez d'être provocateur
- Parlez lentement et plus bas que l'agresseur
- N'opposez pas de résistance
- Passez si possible le relais à un collègue ou à son supérieur en cas d'agression verbale
- Appelez un agent de sécurité ou la police si l'agresseur devient menaçant
- Observez le ou les agresseurs, mémorisez le plus possible de détails : nombre, signalement, armés, façon d'opérer, détails particuliers...
- N'entravez pas leur fuite, ne les poursuivez pas
- Après leur départ, noter : direction prise, couleur et type de véhicule, N°d'immatriculation, ...

### A éviter !

- Vouloir se comporter en héros
- Vouloir à tout prix avoir raison

### Donnez l'alerte

- Si blessés ; appelez les services d'urgence : **le 15 et/ou le 18**
- Appelez la police ou la gendarmerie : **le 17**
- Donnez le nom de l'entreprise, adresse du lieu de l'agression



## Post agression

### Organisez-vous, dans les heures qui suivent.

- Prévenir l'employeur s'il n'est pas sur place
- Ne toucher à rien afin de permettre d'éventuels relevés de traces et indices
- Rassurer les victimes
- Accueillir les forces de l'ordre et les secours
- Débriefing rapide en interne, laisser s'exprimer les victimes, marquer de l'intérêt aux victimes
- Déclaration d'accident du travail, même en l'absence de blessures, mettre choc psychologique. (Circulaire CNAM du 25 septembre 1979, DRD n°37/99-ENSM 40/99)

### Le plus rapidement possible

- Dépôt de plainte, de l'employeur, des victimes

### Pour vous aidez,

- **Informez le médecin du travail** : le médecin du travail suit l'ensemble du personnel et a une action préventive liée à l'activité professionnelle. Il n'intervient pas à chaud. Pour toutes les interventions de soins, les salariés sont envoyés chez leur médecin traitant ou au service des urgences. Le médecin du travail prend le relais à la demande des salariés ou de l'employeur si un accompagnement professionnel est nécessaire
- Suivi psychologique éventuel

