



Conseils à l'employeur sur

LE RISQUE AGRESSION

Fiche n°1 : Evaluer le risque d'agression

- **Repérer les situations à risques liées au site :**

La sécurité doit être intégrée dès la conception des locaux. Il faut repérer et évaluer les vulnérabilités du site : zone isolée, parking à distance des zones de passage, locaux mal éclairés, voies d'accès...

- **Repérer les situations à risques liées à l'organisation du travail :**

Les horaires de travail, l'isolement au poste de travail, les phases d'ouverture et de fermeture, ou l'interdiction d'accès lors de la fermeture des locaux peuvent générer des situations à risque.

De même, l'attente des usagers, l'inconfort des locaux destinés au public peuvent occasionner des tensions.

- **Repérer les situations à risques liées à l'activité professionnelle :**

Certaines tâches et notamment lorsqu'il y a présence d'objets convoités ou d'argent exposent les salariés au risque d'agression. Les fonctions de vigiles et/ou de contrôle d'accès sont également exposées.

- **Repérer les situations à risque liées aux personnes :**

Veiller aux qualifications, compétences et formations des personnes placées sur des postes sensibles (accueil et renseignements, poste de surveillance ou de sécurité...)



Conseils à l'employeur sur

LE RISQUE AGRESSION

Fiche n°2 : Moyen de prévention

● **Moyen technique**

- Système de vidéosurveillance
- Moyen de communication pour les salariés (radio, téléphone)
- Disposition des locaux + implantation et choix du mobilier
- Eclairage adapté
- Dispositif antiviol, alarme, vitrine sécurisée, coffre « tirelire » (dépôt momentané espèces, chèques)
- Contrôle des accès
- Etc...

● **Moyen organisationnel**

- Réduction du temps d'attente (accueil, caisse, comptoir sav...)
- Organiser les files d'attente
- Délimiter les zones directement accessibles au public
- Adéquation des effectifs à la fréquentation de l'établissement
- Eviter le plus possible les situations de « travailleur isolé »
- Emploi d'agent de sécurité pendant des périodes évaluées comme plus à risques
- Qualification des emplois
- Limiter la présence d'argent liquide
- Repérer les dysfonctionnements sources de tension
- Analyser les risques à priori et a posteriori
- Organiser des temps d'échanges avec les salariés sur les difficultés rencontrées
- Etc...

● **Formation / Information**

- Information sur les procédures spécifiques, la conduite à tenir en cas d'agression ainsi que les modalités d'alerte
- Clarifier les consignes et harmoniser les réponses à apporter
- Formation à la gestion des situations conflictuelles
- Tenue d'un registre d'incident
- Prise en charge des victimes
- Etc...



LE RISQUE AGRESSION

Fiche n°3 : Conduite à tenir

En cas d'agression ; quelques recommandations

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 (tatouage, cicatrices...)

- N'entravez pas leur fuite, ne les poursuivez pas
- Après leur départ, noter :

Direction prise
Couleur et type de véhicule
N° d'immatriculation
Autre...

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

Fiche n°3 : Conduite à tenir

Annexe 1 : Reconnaître les signes avant coureurs

Sachez reconnaître les signes avant coureurs pour éviter l'escalade de la violence.

1. Les indices verbaux

La personne change de sujet sans raison
Les mots sont exagérés ou inadaptés
Vous êtes directement ou indirectement accusé

2. Les indices para-verbaux

Le ton se durcit inutilement
Le volume est anormalement élevé
Le débit s'accélère ou est inconstant

3. Les indices physiques

L'expression du visage change
Le corps adopte une posture de fermeture
La personne piétine, s'agite ou au contraire se pétrifie



Conseils à l'employeur sur

LE RISQUE AGRESSION

Fiche n°4 : Post agression

Organisez-vous, dans les heures qui suivent.

- Prévenir l'employeur s'il n'est pas sur place
- Fermer le lieu pour une meilleure prise en charge des victimes (salariés/clients)
- 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

Fiche n°4 : Post agression Annexe 1 : Qui fait quoi ?

Quoi faire?	Qui fait ?	Comment ? Où? Quand?
Appeler la police et les secours	victime ou collègue	police 17/ SAMU 15 /pompiers d'un fixe 18, d'un portable 112
Alerter le supérieur hiérarchique	victime ou collègue	téléphone présent en entreprise
Soutenir, écouter, rassurer les victimes	collègue ou supérieur	en attendant les secours
Etablir si possible la fiche à la préparation de l'enquête	collègue ou supérieur	en attendant les secours
Demander le certificat initial pour la déclaration d'accident de travail (formulaire S6909)	victime	médecin traitant ou urgences
Faire la déclaration d'accident de travail (formulaire S6201)	supérieur	dans les 48h
Fournir un arrêt de travail si nécessaire	victime	médecin traitant ou urgences
Porter plainte	victime et employeur	commissariat
RV possible avec le médecin du travail	victime ou supérieur	SISTEL
Suivi psychologique éventuel	victime	Psychiatre ou psychologue

Fiche n°4 : Post agression Annexe 2 : Préparer l'enquête

Date et heure approximative	...
Description de l'événement	...
Victimes	Nombre
	Salariés
	Clients
Malfaiteurs	Nombre
	Signes distinctifs : vêtements, couleurs d'yeux, forme du visage, bijoux...
	Langue, accent, attitude
	Rôle
	Armes
	Couleur et type de voiture
Témoins éventuels	N°immatriculation
Liste des objets volés ou détruits	Nom et coordonnées
	...



LE RISQUE AGRESSION

Fiche n°5 : Les démarches possibles en post agression

● Comment déposer plainte ?

Cette procédure est nécessaire pour demander réparation du préjudice subi auprès de la justice. Pour engager une procédure pénale et donner lieu à une suite judiciaire.

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.

● Quelle différence entre une plainte et une main courante

Le dépôt de plainte :

Il est pris sur procès verbal par un officier ou un agent de police judiciaire, un récépissé vous est remis. Il s'agit soit d'une plainte nominative quand l'auteur est connu ou contre X dans les autres cas. Il faut apporter le maximum d'éléments, tout renseignement peut aider l'enquête de la police.

La main courante :

La main courante se distingue de la plainte en ce qu'elle est une simple déclaration des faits à la police ou gendarmerie.

En aucun cas, la main courante ne permet le déclenchement de poursuites contre l'auteur. Elle ne donne lieu, en principe, à aucune enquête, ni à un suivi judiciaire. Il s'agit essentiellement d'établir un document écrit sur un événement subi par la victime, susceptible d'être utilisé en cas de procédure judiciaire.

Dans votre intérêt, conservez le récépissé de dépôt de main courante.

● Se constituer partie civile

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

Après vous être constitué partie civile, vous pourrez :

- être informé régulièrement du déroulement de la procédure et avoir accès au dossier par l'intermédiaire de votre avocat,
- exercer, si nécessaire, des recours contre certaines décisions prises au cours de la procédure si vous estimez qu'elles portent préjudice à vos intérêts,
- adresser vos observations et faire des demandes d'investigations complémentaires au cours du déroulement de l'information judiciaire,
- être directement cité devant la juridiction en votre qualité de partie civile au cours du procès.

- **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, défini selon les termes de l'article L411-1 du code de la sécurité sociale : « Est considéré comme A.T., 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 ».

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. Les risques possibles de l'apparition de troubles psychologiques conséquents à l'agression méritent que les salariés soient incités à faire systématiquement une déclaration, même lorsqu'aucune lésion ou traumatisme n'a été immédiatement constaté.

- **La médecine préventive et professionnelle**

Les médecins du travail suivent l'ensemble des salariés. Ils ont une action préventive liée à l'activité professionnelle. Ils n'interviennent pas à chaud. Pour toutes les interventions de soins, notamment en cas d'agression, les salariés doivent s'adresser à leur médecin traitant ou au service des urgences.

Les médecins du travail prennent le relais à la demande des salariés ou des entreprises si un accompagnement professionnel est nécessaire.