

## COMMENT EVALUER LE RISQUE D'AGRESSION DANS LE CADRE PROFESSIONNEL ?

### REPERAGE DES SITUATIONS A RISQUE LIEES AU SITE

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

### REPERAGE DES SITUATIONS A RISQUE LIEES A L'ORGANISATION DU TRAVAIL

Les horaires de travail, l'isolement, l'interdiction de certains 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.

### REPERAGE DES SITUATIONS A RISQUE LIEES A L'ACTIVITE PROFESSIONNELLE

Certaines tâches, notamment lorsqu'il y a présence ou transport d'objets de valeur ou d'argent, exposent les salariés au risque d'agression.

La représentation d'une autorité par le salarié l'expose également (forces de l'ordre, agents de surveillance, enseignants, contrôleurs, etc...).

### REPERAGE DES SITUATIONS A RISQUE LIEES AUX PERSONNES

La vulnérabilité psychologique individuelle doit être prise en compte notamment pour le personnel d'accueil et de renseignements, le personnel de surveillance, de sécurité (en particulier en cas de port d'arme).

*L'évaluation globale des risques en entreprise, l'analyse systématique des accidents et incidents, vont donner lieu à un plan de prévention dans lequel on retrouvera des actions spécifiques à la prévention des agressions.*

## COMMENT TRAITER LES SITUATIONS A RISQUE ?

### Organisation des espaces de travail :

- Aménagement des contrôles
- Systèmes de liaison vidéo ou radio
- Éclairage adapté ...

### Organisation du travail :

- Réduction du temps d'attente des usagers
- Ajustement des effectifs
- Qualification des emplois ...

### Information du personnel :

- Conduite à tenir en cas d'agression
- Désamorçage des conflits
- Accueil des victimes
- Tenue d'un registre d'incidents ...

### Formation :

- Autoprotection
- Gestion du stress
- Gestion des relations conflictuelles ...



## Etats de stress post-traumatiques consécutifs à des situations de travail

*Vous venez de subir un choc psychologique grave dans le cadre de votre travail...  
Ne restez pas sans aide :*

*Parlez-en à :*

- *Votre employeur*
- *Votre médecin du travail*
- *Votre infirmière du travail*

## SANTE AU TRAVAIL

12 quai de la Tournette  
74000 ANNECY

Tél : 04 50 45 13 56 – Fax : 04 50 45 91 09  
santetravail@asmi-annecy.asso.fr

## DEFINITION

Un ESPT (Etat de Stress Post Traumatique) peut apparaître après un évènement exceptionnellement traumatisant sur le plan psychologique. Soit il fait suite à un évènement présentant une menace pour la vie ou pour l'intégrité physique du sujet. Soit il apparaît alors que le sujet a été témoin d'un tel incident touchant ses proches. Le sujet éprouve alors une peur intense, un sentiment d'impuissance et d'horreur.

L'ESPT s'installe à distance du choc émotionnel initial (de quelques jours à plusieurs mois plus tard) :

- Le sujet revit de façon obsédante l'évènement traumatisant (pensées, flash-back, rêves, cauchemars).
- Il évite tout ce qui pourra le lui rappeler (lieux, personnes, conversations, circonstances) et va se replier sur lui-même.
- Il peut souffrir d'agitation, d'anxiété, de troubles du sommeil, de difficultés de concentration, de réactions de sursaut exagéré.

Cet état, s'il dure, risque de se compliquer de troubles psychologiques : dépression, troubles psychosomatiques ou troubles comportementaux (abus de tranquillisants, alcoolisme ...)

*En milieu de travail, si les agressions sont la cause déclenchante d'état de stress post-traumatique la plus fréquente, d'autres situations plus exceptionnelles ne doivent pas être oubliées.*

## CIRCONSTANCES DE SURVENUE

### Les agressions :

- Agressions physiques / verbales
- Menaces et/ou blessures avec arme
- Agressions sexuelles (viol, tentative de viol)

### Les accidents graves :

- Accidents de la circulation, crash d'avion ...
- Accidents industriels (explosion, incendie, effondrement,...)

### Les catastrophes naturelles :

- Tremblements de terre
- Avalanches
- Inondations

### Les faits de guerre ou assimilés :

- Guerres
- Attentats terroristes
- Prises d'otages

## COMMENT PREVENIR L'APPARITION DE L'ESPT

La prise en charge psychologique immédiate ou « defusing » doit avoir lieu le plus rapidement possible après le traumatisme.

Elle a une fonction « d'accueil » : faire sortir la victime de son effroi et une fonction d'interlocution : lui faire retrouver la parole, dialoguer.

### DANS LES SUITES IMMEDIATES

*La déclaration d'accident de travail doit être faite systématiquement dans les 24 heures, même en l'absence d'arrêt de travail.*

Dans les jours suivants, une consultation avec le médecin du travail permet d'évaluer la nécessité et les modalités d'un suivi psychologique.

Ce suivi est pratiqué par un professionnel. Il permet à la victime d'évoquer précisément les faits, ses émotions, et ses pensées successives.

Le médecin du travail évalue l'aptitude à la reprise du poste, et pourra éventuellement proposer un reclassement.

### A DISTANCE DE L'EVENEMENT

Le médecin du travail organise un suivi médical régulier en fonction de l'état de santé du salarié.

Les acteurs concernés dans l'entreprise (membres du Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail, le responsable de la sécurité, le médecin du travail ...) sont réunis pour mettre en œuvre des actions préventives adaptées.

L'employeur doit assurer une aide juridique éventuelle au salarié victime si nécessaire.

*A l'échelle de l'entreprise, les circonstances de survenue sur lesquelles il est possible d'intervenir sont principalement les agressions.*

### Qui peut vous aider ?

Votre médecin du travail :  
[www.asmi-annecy.asso.fr](http://www.asmi-annecy.asso.fr)

Des services d'aide aux victimes existent :  
CMP (Centre Médico-Psychologique) de votre secteur géographique.

VIA 74 (Victime Information Accueil 74)  
Association départementale d'aide aux victimes et de médiation pénale  
7 rue de Bonlieu  
74000 Annecy  
Tél : 04-50-52-90-75

INAVEM :  
Institut national d'aide aux victimes et de médiation  
1 rue du pré St Gervais  
93500 PANTIN  
Tél : 0 810 09 86 09

### Pour en savoir plus :

Circulaires de la CNAMTS du 25 septembre 1979, du 2 août 1982, du 10 décembre 1999 ( DRP 37/99-ENSM n° 40/99).

Recommandation de la CRAM Languedoc Roussillon de juin 1999.