

Les médecins du travail sont de plus en plus souvent interpellés par des salariés qui se plaignent d'être agressés sur leur lieu de travail :

impolitesse, irrespect, insultes, menaces, atteintes physiques.

Le médecin du travail, conseiller de l'employeur et des salariés, se doit de les aider à lutter contre toutes ces formes de violence (Art R 241 – 41) afin d'en diminuer la fréquence, l'impact sur les salariés et les conséquences possibles à long terme.

On distinguera

les incivilités d'une part, les violences verbales ou physiques d'autre part,

qui peuvent détériorer gravement la santé.

Nous consacrerons la dernière partie aux conséquences à long terme de la violence (syndrome post-traumatique).

INAVEM
Institut National d'Aide aux Victimes et de Médiation, institut relayé au niveau local par l'ADAVIP.

ADAVIP
Association Départementale d'Aide aux Victimes d'Infractions Pénales située au Sanitas financée par la Cour d'appel, la Préfecture d'Indre et Loire, et les collectivités locales.

Chaque département a un correspondant pour aider les victimes d'infractions à Tours

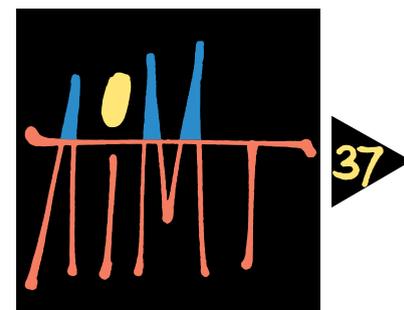
- au commissariat central
- au groupement de gendarmerie.

CIVI
Comite d'Indemnisation des Victimes d'Infractions (auprès du TGI). Il indemnise les victimes aussi bien sur le plan matériel que physique, dans le cas où l'auteur des faits est inconnu ou insolvable.

● **ADAVIP**
10, place Neuve
37000 TOURS
Tél : 02 47 66 87 33

● **INSPECTION DU TRAVAIL**
DIRECTION DU TRAVAIL
8, rue Alexander Fleming
Tél : 02 47 31 57 01
Fax : 02 47 31 57 39
www.travail.gouv.fr

● **COMMISSARIAT CENTRAL DE TOURS**
(Bureau d'Aides aux Victimes)
70, rue Marceau
37000 Tours
Tél : 02 47 66 70 69



● **AIMT37**
26, rue de la Parmentière
37520 LA RICHE
Tél : 02 47 37 66 76
Fax : 02 47 38 46 83

© Phérivong

Comment réagir aux **INCIVILITÉS** et aux **VIOLENCES DU PUBLIC** au travail ?



INCIVILITÉS

“ Ensemble des désordres de comportement ou d'inconduite qui ne relèvent pas du code pénal, mais qui constituent des manquements aux règles élémentaires de savoir-vivre ”

CONDUITE À TENIR PAR LE SALARIÉ FACE AUX INCIVILITÉS

Face à un climat général d'incivilité au travail : surtout parlez-en et faites remonter l'information à votre hiérarchie. Pour contenir l'agressivité d'un interlocuteur et contrôler la situation le plus possible :

- gardez votre calme ;
- reformulez ses propos (« si j'ai bien compris... vous avez peut-être raison... ») ;
- repérez les signes d'agressivité (ton de la voix, coloration du visage, vivacité des gestes) ;
- rapprochez-vous d'un collègue ou faites-le venir ;
- invitez votre agresseur à se déplacer pour rencontrer un supérieur hiérarchique.

PROTÉGER LE PERSONNEL, C'EST D'ABORD ÉTABLIR UNE BONNE RELATION AVEC LA CLIENTÈLE

- Pratiquez la transparence commerciale • Évitez tout ce qui peut donner une impression de tromperie • Affichez des informations précises aux clients • Ayez des locaux clairs, accueillants, propres • Veillez à la bonne gestion des files d'attente • Veillez à la confidentialité des propos entre clients et salariés • Formez correctement le personnel • Intervenez personnellement en cas de problème •

CONDUITE À TENIR PAR L'EMPLOYEUR POUR PROTÉGER SES SALARIÉS

L'employeur, aidé du médecin du travail ou de la Caisse Régionale d'Assurance Maladie, doit évaluer et diminuer les risques d'incivilité sur les lieux de travail. Pour protéger le personnel contre des actes individuels imprévisibles :

- ayez une attitude managériale en refusant les incivilités subies par vos salariés ;
- prévoyez un nombre de salariés suffisant selon l'activité ;
- tenez un registre des incivilités relevées par vos salariés ;
- ne laissez pas un salarié seul à un poste à risque ;
- le cas échéant, prévenez votre propre hiérarchie de ces problèmes ;
- formez le personnel au traitement, à la gestion des conflits et des réclamations ;
- encouragez les soutiens entre collègues ;
- appuyez-vous sur les DP ou le CHSCT ;
- placez les postes exposés sous surveillance vidéo ;
- embauchez des agents de sécurité.

VIOLENCE

“ Outrance dans les propos ou usage abusif de la force destinés à soumettre quelqu'un ”

CONDUITE À TENIR PAR LE SALARIÉ FACE À LA VIOLENCE D'UN INTERLOCUTEUR

- appelez, demandez de l'aide, ne restez pas seul ;
- protégez-vous en utilisant les moyens mis à votre disposition par l'entreprise : alarme, grilles de sécurité, bipeur... ;
- prévenez au plus vite votre hiérarchie ;
- consultez au plus vite un médecin, ne remettez pas à plus tard cette visite.

➤ Ne sous estimez pas ce que vous ressentez. Des lésions peuvent apparaître plusieurs heures après un traumatisme, et des manifestations psychologiques après plusieurs jours, semaines ou mois !

➤ Faites dans tous les cas une déclaration d'accident de travail. Vous pouvez la faire sur papier libre à votre centre de Sécurité Sociale. La prise en charge des complications ultérieures en sera facilitée.

➤ Parlez-en à votre médecin du travail. Il vous aidera, vous suivra dans le temps, et pourra conseiller votre employeur pour élaborer une prévention efficace.

CONDUITE À TENIR PAR L'EMPLOYEUR POUR LUTTER CONTRE LA VIOLENCE D'UN INTERLOCUTEUR

Certains secteurs connaissent bien ces problèmes et ont trouvé des parades efficaces. Il est important de se souvenir que les agressions, les attitudes violentes peuvent être gravement déstabilisantes pour la victime, et parfois de façon durable.

- soutenez les employés face à un agresseur ;
- assistez le salarié pour déposer plainte. Portez plainte vous-même s'il le faut ;
- mettez en œuvre tous les moyens pour éviter une telle récidive ;
- utilisez la concertation entre employeurs, salariés, médecin du travail et organismes spécialisés pour venir à bout des conséquences de la violence au travail.

DES INCIVILITÉS À LA VIOLENCE AU TRAVAIL : LES IMPACTS SUR LA SANTÉ

En allant du plus simple au plus grave • lassitude temporaire • ressassement • accès d'anxiété • parasitage de la pensée par le souvenir traumatisant • troubles du sommeil • troubles de la concentration • peur du milieu de travail • possibilité de rejet du travail • syndrome dépressif réactionnel • arrêt de travail, long ou répété • syndrome post-traumatique •

SYNDROME POST-TRAUMATIQUE

“ Ensemble de troubles de nature psychologique apparaissant à distance d'un événement traumatique ”

ON NE PEUT PRÉVOIR QUI FERA OU NON UN SYNDROME POST-TRAUMATIQUE

Juste après une agression il est normal et habituel de ressentir des troubles pendant quelques jours (anxiété, difficultés d'endormissement, récurrence du souvenir, douleurs physiques). Si ces troubles se prolongent ou s'ils réapparaissent après une période d'amélioration, et s'ils s'accompagnent :

- de cauchemars ;
- de réveils nocturnes ;
- de modification du comportement (perte d'appétit, tristesse, idées déprimantes, goût à rien) ;
- de conduites d'évitement (vous n'osez pas retourner sur les lieux de l'agression ou rencontrer des collègues) ;

vous êtes peut-être en train de développer un syndrome post-traumatique.

➤ Consultez votre médecin au plus tôt. Avertissez le médecin du travail de votre entreprise. La prise en charge de vos troubles sera faite au titre de l'Accident de Travail que vous avez déclaré après l'agression.

LES CONSÉQUENCES POUR L'ENTREPRISE

- Diminution de la performance • diminution de la qualité du service client • diminution de la productivité des salariés • désinvestissement personnel • absentéisme • ambiance délétère au travail •