GESTION DES SITUATIONS DE VIOLENCE

- **Désamorcer les tensions** : être à l'écoute, rester calme et poli, utiliser des mots simples, répéter, reformuler, faire connaître son champ d'action et ses limites, ne pas répondre aux provocations, garder ses distances, ne pas hésiter à quitter les lieux
- **Faire intervenir un tiers** : collègue(s), Direction, secours externes, etc.
- **Alerter** la hiérarchie
- **Consulter son Médecin traitant** : prise en charge médicale et obtention d'un certificat médical initial pour déclarer un accident de travail
- **Déclarer** rapidement l'accident de travail
- **Prendre rendez-vous si besoin avec le Médecin du travail** référent de l'entreprise
- **Déposer une main courante ou une plainte** auprès des forces de l'ordre

Mais aussi en cas de violence grave :

- **Créer une cellule de crise (Comité Social et Economique extraordinaire)** : déclencher une enquête interne et mettre en place des actions de prévention
- **Informer le service de santé au travail interentreprises (SSTI)**
- **Mettre en place les soutiens** nécessaires en lien avec le SSTI
- **Se faire conseiller à l'extérieur de l'entreprise** : conseil juridique, Direccte, forces de l'ordre
- **Préparer et accompagner** le retour au poste de travail du salarié, en lien avec le SSTI

POUR EN SAVOIR PLUS

Dossiers sur les violences au travail
Site internet : www.inrs.fr

Guide d'intervention en cas d'évènement grave et/ou traumatique de l'APST37

Consulter le **Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels** (DUERP) de l'entreprise

Contactez votre service de Santé au Travail pour toute demande d'information.

2, avenue du Professeur Alexandre MINKOWSKI
37170 Chambray les Tours
www.apst37.fr

apst37 PRÉVENTION SANTÉ TRAVAIL

Mai 2019 - © Com to the City - Droits réservés

apst37 PRÉVENTION SANTÉ TRAVAIL

LES VIOLENCES AU TRAVAIL

Incivilités
Agressions verbales
Agressions physiques
Vandalisme

TOUS CONCERNÉS

www.apst37.fr

DÉFINITIONS

Selon l'INRS, *« les violences au travail regroupent un ensemble d'agirs – physiques, comportementaux ou verbaux – dirigés à l'encontre de personnes, d'objets ou d'équipements, à l'initiative d'autres personnes sous l'emprise de situations ou de contextes professionnels dégradés ».*

On distingue :

- **Les violences internes** qui se manifestent entre employés d'une même organisation de travail
- **Les violences externes** qui sont commises par des tiers étrangers à l'organisation du travail (clients, patients, usagers, prestataires, etc.).

Incivilités

Agressions verbales

Dégradations de matériel

Agressions physiques

CONSÉQUENCES

Pour les salariés :

Atteintes mentales :

- Troubles du sommeil
- Irritabilité
- Fatigue
- Anxiété
- Perte de confiance en soi
- État de stress
- Dépression
- Syndrome de stress post traumatique
- Consommation de substances psychoactives, etc.

Atteintes physiques :

- Contusions et blessures
- Hypertension artérielle
- Troubles digestifs
- Troubles musculo-squelettiques
- Décès, etc.

Pour les entreprises :

Coûts directs :

- Accident de travail
- Maladie professionnelle
- Absentéisme
- Turn-over
- Inaptitude, etc.

Coûts indirects :

- Salaires et frais de formation des remplaçants
- Baisse de productivité
- Détérioration du climat social
- Insatisfaction au travail
- Atteinte à l'image de l'entreprise
- Sentiment d'insécurité, etc.

PRÉVENTION

Élaborer et mettre en place une politique de prévention :

- Impliquer les acteurs de l'entreprise
- Prévoir une procédure d'enregistrement et de traitement des plaintes
- Définir des règles de conduites
- Mettre en place des actions et des outils de prévention
- Mettre en place des mesures de soutien

Communiquer au sein de l'entreprise :

- Communiquer cette politique
- Encourager et faciliter le dialogue en cas d'incident
- Favoriser les échanges au sein des équipes de travail

Organiser des activités de sensibilisation et de formation :

- Former les salariés à la gestion des situations violentes
- Sensibiliser le collectif :
  - Aux indicateurs de mal-être au sein de l'équipe
  - À la tolérance, la bienveillance et l'ouverture d'esprit
  - Au bien-vivre en collectif de travail, etc.