

# SUPPORT D'INFORMATION ET SENSIBILISATION AU RISQUE VIOLENCES EXTERNES

FICHE 1

VIOLENCES EXTERNES

## ✓ Présentation du risque

Un salarié sur quatre déclare avoir subi une agression verbale et deux sur cent une agression physique. Ces incivilités et violences entraînent une dégradation des conditions de travail des salariés.

Ces incivilités et violences peuvent avoir des conséquences graves sur l'intégrité physique et psychique des salariés qui en sont victimes.

## ✓ Moyens de prévention

### Une démarche...

- Présenter les moyens techniques et organisationnels de prévention vis-à-vis de ce risque dans votre entreprise.
- Informer les salariés qu'une écoute est possible à l'extérieur de l'entreprise et qu'il est normal d'y avoir recours après une agression verbale ou physique.

## ✓ Conduite à tenir en cas d'agressions ou de vols

Le plus dommageable pour une victime est de ne pas avoir réagi de façon adaptée ; être dans le contrôle et la maîtrise évite la sensation d'emprise, de soumission. Il convient donc de rester vigilant et d'observer tous les détails afin de ne pas demeurer passif.

### Conduite à tenir en cas d'agression

- Écoutez la personne, laissez la victime «vider son sac»
- Expliquez, si besoin, vos gestes
- Restez calme, ne risquez jamais votre vie ni celle des autres
- Ne criez pas
- Observez le ou les agresseurs, mémorisez le plus possible de détails
- Relativisez

### Je suis victime

- Je reste calme et je ne crie pas « au voleur ! » ni au secours !
- Je ne résiste pas
- Je donne l'argent ou ce que l'on me demande
- Je mémorise le plus de détails possible
- Je n'entrave pas la fuite des agresseurs

### Je suis témoin

- Je reste calme
- Je ne crie pas
- Je ne résiste pas
- J'alerte les secours si possible
- J'essaie de mémoriser le plus de détails

