

## MIEUX SE CONNAÎTRE

POUR ADOPTER LES BONNES ATTITUDES

- Si votre style vous porte vers la provocation...  
**Attention !**
  - » Si vous mettez trop en cause le caractère ou l'attitude de l'agresseur, vous risquez de faire empirer les choses.
  - » N'émettez pas de jugement.
- Si votre style est plutôt porté vers la naïveté...  
**Attention !**
  - » Ne sous-estimez pas votre agresseur.
- Optez pour la meilleure attitude, soyez neutre !  
**Ne vous opposez pas, mais rassurez.**

## Quelques liens utiles

[www.sstrn.fr/accompagner-un-evenement-traumatique](http://www.sstrn.fr/accompagner-un-evenement-traumatique)

—  
[www.inrs.fr](http://www.inrs.fr)  
[www.travailler-mieux.gouv.fr](http://www.travailler-mieux.gouv.fr)



NE RISQUEZ EN AUCUN CAS VOTRE VIE  
OU CELLE DES AUTRES.

GARDEZ À L'ESPRIT  
QUE LA **SÉCURITÉ DES PERSONNES**  
SÉRA TOUJOURS PLUS IMPORTANTE  
QUE CELLE DES BIENS.



Plus d'information  
sur notre site internet

[sstrn.fr](http://sstrn.fr) [sstrn44](https://www.linkedin.com/company/sstrn44) [sstrn\\_44](https://www.instagram.com/sstrn_44) [@sstrn44](https://www.youtube.com/channel/UCsstrn44) [#Masantéautaf](https://www.tiktok.com/@sstrn44)



Plus d'information  
sur ce sujet sur  
notre site internet



SSTRN  
Service de prévention et de santé  
au travail de la région nantaise  
2, rue Linné - BP 38549 - 44185 NANTES Cedex 4



RÉSEAU  
**présanse**  
PRÉVENTION ET SANTÉ AU TRAVAIL

LE SERVICE DE SANTÉ AU TRAVAIL  
DE LA RÉGION NANTAISE



© SSTRN - Toute reproduction, même partielle, est interdite. Document réalisé par la direction de la communication et les professionnels du SSTRN 2016/01 | Code article : sstrn-ds011 | Crédits photo : © Jeremy, oneblink1 - Fotolia.com

ClimatePartner  
climatiquement neutre  
ISC PEC

LES CONSEILS du *Sstrn*<sup>+</sup>  
PRÉVENTION

## RISQUE AGRESSION DANS L'ACCUEIL DU PUBLIC

## QUELLE QUE SOIT L'AGRESSION LES CONSÉQUENCES SONT RÉELLES

**Aggression physique, agression verbale, vol à main armée, braquage, cambriolage, vol à l'étalage...**  
L'agression, quel que soit son type et son intensité, doit être prise en charge comme un traumatisme relevant de l'urgence. Ses séquelles peuvent évoluer dans le temps, qu'elles soient physiques ou psychologiques.

Les violences externes ont un impact sur le fonctionnement de l'entreprise. Les salariés qui se sentent menacés peuvent perdre confiance en eux et dans leur entreprise. Ils peuvent se démotiver et se refermer sur eux-mêmes. Il est nécessaire de mettre en place des mesures préventives de sécurité, d'organisation du travail, de formation et de soin afin de limiter les dégâts personnels, sociaux et professionnels.

### TÉMOIGNAGE

« **JE NE PENSAIS PAS  
QUE CELA M'ARRIVERAIT** »

—  
Madame X., hôtesse de caisse d'un petit supermarché

« Il était 20h, un 31 décembre. Un homme est entré en courant dans le magasin et s'est dirigé vers la caisse, où je me tenais. Il était armé d'un paintball et parlait de façon agressive et saccadée. J'étais tétanisée, je venais de faire un prélèvement de caisse et l'argent était dans ma poche. Mon patron s'est approché, lui a demandé de se calmer. Plusieurs fois, l'homme a dit « n'approchez pas, ne faites pas le con ». Il m'a pris l'argent des mains et a voulu s'enfuir. Il s'est retrouvé nez à nez avec mon patron, qui a essayé de le calmer, de lui enlever son arme. Il a reçu un coup et l'agresseur s'est enfui. »

## L'AGRESSION VERBALE

### COMPRENDRE & GÉRER

La notion d'agression verbale est un concept subjectif, chaque individu ayant un ressenti propre. Une situation vécue comme une attaque par une personne peut être relativisée, voire niée, par une autre. Les réactions de chacun en situation conflictuelle sont davantage induites par nos caractéristiques personnelles que par le contexte.

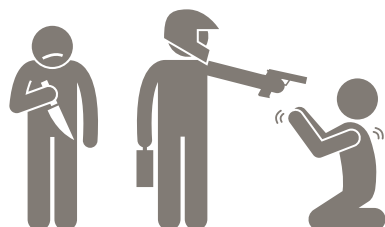
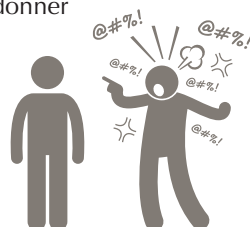
#### ➤ Les principes à respecter

Tenter de sortir le plus vite possible de la situation conflictuelle en faisant le moins de dégâts possibles sur les parties en présence. Rester :

- » **calme**, on n'obtient rien par la colère,
- » **courtois** en utilisant des marques de respect,
- » **constant** en ne changeant pas d'avis tout au long de l'échange,
- » **consistant** en argumentant et en reformulant calmement les propos de l'agresseur.

#### ➤ Autres conseils

- » **Passez le relais** à un collègue ou à un supérieur.
- » **Appelez** un agent de sécurité ou la police si l'agresseur devient menaçant.
- » **Observez** l'agresseur pour donner un signalement précis.



## L'AGRESSION PHYSIQUE

### COMPRENDRE & GÉRER

Contrairement à l'agression verbale, subjective, l'agression physique ou sa potentielle survenue doit être prise en compte le plus rapidement possible.

- Gardez une distance suffisante.
- Évitez une attitude agressive et provocatrice.
- N'opposez pas de résistance.
- Appelez un agent de sécurité ou la police si l'agresseur devient menaçant.
- Observez l'agresseur pour donner de lui un signalement précis.
- Ne tentez pas de le poursuivre.
- Notez sa direction et son moyen de fuite (véhicule, plaque d'immatriculation...).

## QUE FAIRE APRÈS L'AGRESSION

### IMMÉDIATEMENT

- S'il y a un blessé, appelez les services d'urgence en composant le **15** (ou le **112** depuis un mobile). Écoutez les conseils du médecin régulateur. Ne raccrochez jamais en premier.
- Appelez la police ou la gendarmerie au **17**.
- Donnez le nom de votre entreprise, ainsi que son adresse.
- Prévenez votre employeur.
- Ne laissez pas seul votre collègue victime ou témoin d'un acte de violence durant les heures qui suivent l'incident.
- Ne poursuivez pas l'agresseur.

### DANS LES HEURES ET LES JOURS QUI SUIVENT

- N'hésitez pas à demander de l'aide :
  - » au sein de l'entreprise (collègues, employeur...),
  - » à votre médecin traitant,
  - » à votre entourage,
  - » à votre médecin du travail.

## LES INDICES NON-VERBAUX INDICATEURS D'UNE AGRESSION SACHEZ LES DÉTECTER !

- » Regard fixe, menaçant, fuyant.
- » Soupirs, modification de la respiration.
- » Changement de couleur du visage. Transpiration.
- » Serrement de la mâchoire, visage grimaçant.
- » Raidissement des membres.
- » Tremblements.
- » Agitation, mouvements saccadés ou incessants.
- » Postures menaçantes, tendance à s'approcher.

## EN SITUATION CONFLICTUELLE, LES PIÈGES À ÉVITER !

- » Ne pas vouloir à tout prix avoir raison.
- » Ne pas porter une arme de quelque type que ce soit, y compris une bombe lacrymogène, l'agresseur pouvant la retourner contre vous.

## DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

### DÉCLARER UNE AGRESSION

- N'oubliez pas de déclarer dans les **24 heures** votre agression en accident du travail auprès de votre employeur.
- Votre employeur doit, lui, déclarer cette agression à la caisse d'assurance maladie dans les **48 heures**.
- Vous devez consulter rapidement un médecin pour établir un certificat médical initial.

### COMMENT PORTER PLAINTE ?

- Il est important de déposer plainte auprès de la police ou de la gendarmerie. Le dépôt de plainte doit être effectué le plus rapidement possible
- Donnez l'adresse de votre entreprise et non votre adresse privée.
- Faites-vous accompagner par un collègue ou par votre responsable.

### CE QUE DIT LA RÉGLEMENTATION

- Le salarié est contraint, par les dispositions de l'article L.4122-1 du Code du travail, à prendre soin de sa santé et de sa sécurité, ainsi que de celle des autres salariés : « Conformément aux instructions qui lui sont données par l'employeur, dans les conditions prévues au règlement intérieur pour les entreprises tenues d'en élaborer un, il incombe à chaque travailleur de prendre soin, en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de sa santé et de sa sécurité ainsi que de celles des autres personnes concernées par ses actes ou ses omissions au travail. Les instructions de l'employeur précisent, en particulier lorsque la nature des risques le justifie, les conditions d'utilisation des équipements de travail, des moyens de protection, des substances et préparations dangereuses. Elles sont adaptées à la nature des tâches à accomplir. Les dispositions du premier alinéa sont sans incidence sur le principe de la responsabilité de l'employeur. »