

Guide anti-agression

Des questions ?
Des conseils !



La sécurité : c'est chacun pour tous



PRÉAMBULE

Au cas où...

L'agression n'arrive pas qu'aux autres...

Malheureusement, ces agressions méritent de savoir quelles précautions prendre avant..., quel comportement adopter pendant..., et quels soutiens obtenir après.

Ce guide vous aidera à connaître les règles de conduite à observer et les consignes à appliquer dans ces moments délicats et perturbants pour le service, mais aussi et surtout pour chacune des personnes de l'entreprise

Encore une fois,

La sécurité c'est chacun pour tous

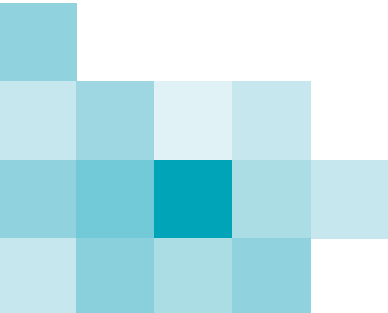




Sommaire

SOMMAIRE

■ 3 situations de tous les jours	4
■ 3 situations spécifiques à votre entreprise	5
■ 3 attitudes possibles	6
■ Pendant l'agression ou le conflit	7
■ Après l'agression	8
■ Autres actions	9
■ Notes	10
■ Consignes	11



3 situations

3 SITUATIONS DE TOUS LES JOURS

I - VOTRE ENTREPRISE ACCUEILLE DES PERSONNES EXTÉRIURES

- Connaissez-vous le mode d'organisation et de surveillance des accès (systèmes d'alarmes, vidéosurveillance...) ?
- Repérez, observez, analysez une personne en difficulté.

II - VOUS ALLEZ EN CLIENTÈLE OU EN VISITE D'ENTREPRISE

- Prévenez, confirmez le rendez-vous.
- Préparez l'entretien soit face à un individu, soit face à un groupe.
- Ayez les éléments nécessaires : dossiers, documentations...
- Respectez les horaires.
- Avisez d'un retard.
- Ne dépassez pas le temps imparti tout en accordant le temps nécessaire.

III - VOUS ASSUREZ L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

- Etes-vous bien formé à l'entretien téléphonique ?
- Disposez-vous de toutes les informations concernant votre activité dans l'entreprise ?
- Sachez filtrer les appels inopportuns ou transférer les appels selon les cas.



3 situations

3 SITUATIONS À RISQUE SPÉCIFIQUES À VOTRE ENTREPRISE

En fonction de l'entreprise - À compléter

En fonction des métiers - À compléter

(Exemple : ouverture des magasins le dimanche)

En fonction des situations - À compléter

(Exemple : trajets de nuit, bureau isolé, transfert de documents, de valeurs, de matériels, environnement hostile)

3 attitudes

3 ATTITUDES POSSIBLES

Êtes-vous plutôt téméraire ou provocateur ?

Le téméraire met en danger sa vie, celle de ses collègues et de celle des clients.

- La témérité risque d'aggraver la situation.

Êtes-vous plutôt naïf ?

La naïveté, la faiblesse ou l'attitude fuyante facilite le travail des agresseurs et les incite à la récidive.

- N'allez pas au devant des désirs.
- N'en rajoutez pas ! Ne rentrez pas dans le jeu, ne vous laissez pas "embarquer" dans un conflit ou une querelle.

Essayer d'être présent : ne vous opposez pas, mais rassurez.

- Restez maître de la situation.
- Sachez ne pas tenir tête, tentez un compromis.
- Sachez changer de sujet, clore le débat, mettre un terme à la discussion au moment opportun.



Pendant

PENDANT L'AGRESSION OU LE CONFLIT

ÉVITEZ les violences

- restez calme,
- essayez d'être rassurant (collègues, stagiaires, clients ...),
- évitez d'être provocateur,
- laissez sortir les agresseurs sans les poursuivre,
- sachez « partir avant » (selon les situations).

LIMITEZ les conséquences

- n'allez pas au devant des désirs de vos agresseurs,
- ne donnez que ce que l'on vous réclame.

PRÉPAREZ l'enquête

- observez attentivement les agresseurs :
 - leur nombre,
 - leur signalement,
 - les armes,
 - la façon d'opérer,
 - les détails particuliers,
- après leur départ, notez les éléments qui vous semblent importants :
 - direction prise,
 - couleur et type de véhicule,
 - n° d'immatriculation...,
 - autre...



Après APRÈS L'AGRESSION



ALERTEZ

- Mettez en place les mesures de sécurité préconisées par l'entreprise

- Si blessés :
appelez les services d'urgence : le « 15 » et/ou « le 18 »
- Appelez la Police ou la Gendarmerie :
« le 17 »

- Donnez :
 - nom de l'entreprise,
 - nom et adresse de site ou lieu de l'agression,
 - véhicules utilisés,
 - direction éventuelle,
 - nombre d'agresseurs et signalement,
 - précisez s'il y a prise d'otage.

- Numéro de l'entreprise à appeler en cas d'urgence (salariés en mission, chez un client, sur un site secondaire) :

ORGANISEZ- VOUS

- Isolez et rassurez les personnes choquées (personnel et clients).
- Apportez les premiers soins si nécessaire (si gaz lacrymogène, lavez-vous les yeux à l'eau courante).
- Avertissez éventuellement le public.
- Relevez l'identité et l'adresse des personnes et témoins qui doivent partir.
- Restez discret (ne divulguez pas d'information sur le préjudice même à la police). Ne commentez pas « en tous sens ».
- Accueillez les forces de l'ordre.
- Refusez l'accès aux journalistes.

FAITES-VOUS AIDER

Différents partenaires peuvent intervenir pour vous conseiller et vous aider :

- au sein de l'entreprise : vos collègues, votre hiérarchie,
- votre médecin du travail,
- votre médecin traitant,
- vos amis, votre famille...,
- les associations d'aide aux victimes (INAVEM,...).

Autres actions

AUTRES ACTIONS



Directeur d'entreprise

Dépôt de plainte auprès des forces de l'ordre.

Dans le cas d'une agression physique contre le personnel, elle doit être indiquée dans le dépôt de plainte.

Personnel, clients et autres personnes témoins

Dépôt de plainte commun réalisée par le Directeur d'Agence si dommages physiques ou conséquences suite à l'agression.

Visite médicale à la « demande »

Le personnel peut consulter son médecin traitant.

Le personnel reçoit une invitation à une consultation médicale par le médecin du travail de la CMSA (cette visite est vivement conseillée).

Convocation du personnel pour identification des malfaiteurs

L'identification doit se faire hors de la vue des malfaiteurs. Si cette condition n'est pas remplie, les Salariés peuvent refuser de participer à la procédure de reconnaissance. Pour tout problème, demander l'avis ou l'appui du service juridique et/ou sécurité de l'entreprise.

Autres actions

AUTRES ACTIONS

Convocation du personnel pour comparution devant les tribunaux ou reconstitution

- À réception de la convocation chaque salarié doit informer :
 - son responsable hiérarchique.
- La présence est obligatoire pour comparution à titre de témoin.
- Le temps de déplacement et les heures de présence pour identification et comparution seront comptés comme temps de travail.

Les frais occasionnés seront remboursés sur la base des tarifs en vigueur.

- Ne donner aucun renseignement sur les systèmes de sécurité.
- Les unités juridiques et sécurité générale se tiennent à votre disposition pour vous apporter tous conseils utiles à cette comparution au tribunal.

Un appui juridique et psychologique sera organisé en cas de reconstitution et comparution devant les tribunaux.

Constitution de partie civile

- Si absence de conséquence et notamment de trouble psychique suite à l'agression, il n'y a pas matière à constitution de partie civile.
- Si atteinte physique même non suivie de conséquence ou apparition de troubles psychiques consécutifs, constitution de partie civile.
- Cette constitution s'opère normalement en cours d'audience et la décision sera prise lors de la réunion préparatoire avec l'avocat.

Aggression en dehors de l'entreprise

- Prévenir la police et votre responsable.
- Tous les autres aspects restent applicables.

1. Dissuasion

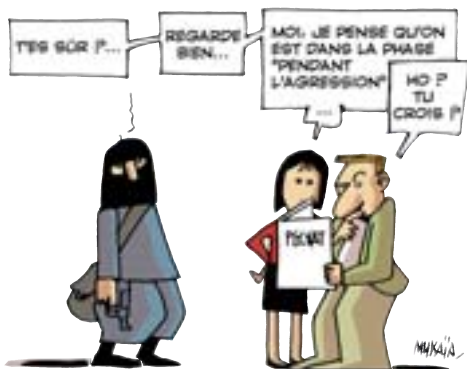
2. Prévention

3. Protection

4. Détection des événements redoutés

5. Respect des consignes





La sécurité : c'est chacun pour tous

MSA Caisse Centrale

Les Mercuriales

40, rue Jean Jaurès

93547 Bagnolet Cedex

Santé au Travail

Tel. 01 41 63 71 69 - 01 41 63 73 67

Fax 01 41 63 83 83

www.msa.fr



santé
famille
retraite
services