

En amont : la prévention

Il est nécessaire de mettre en place une procédure auprès des salariés :

- **Formation / sensibilisation** des salariés à la conduite à tenir en cas d'agression ;
- **Organisation du travail** : éviter les périodes de travail isolé, mettre à disposition des procédures et moyens d'alerte et de protection ;
- **Conception des lieux de travail** : intervention d'un expert en conception des locaux afin d'identifier les améliorations sur les conditions de travail, la sécurité et les mesures de prévention à mettre en œuvre.

Pendant l'agression

COMMENT RÉAGIR FACE À L'AGRESSEUR ?

- **Appliquer les mesures et consignes** prescrites par l'entreprise.
- **Rester calme** : essayez de contrôler votre peur, n'effectuez aucun geste brusque. Le braqueur qui est déjà dans un stress avancé pourrait mal interpréter tout geste trop vif. Si vous devez faire un mouvement, dites-lui ce que vous allez faire, faites-en sorte qu'il/elle voit toujours vos mains.
- **Répondre par des phrases courtes**, d'une voix assurée.
- **Ne pas jouer au héros** : faites profil bas et ne prenez aucune initiative. Faites seulement ce qu'il/elle demande pour que la situation ne dégénère pas.

- **Observer la scène** : sans le/la fixer du regard, observez l'individu pour pouvoir le décrire aux forces de l'ordre. Essayez de retenir les éléments suivants : âge, sexe, taille, corpulence, couleur des yeux et des cheveux, cicatrices, tatouages, accent, vêtements portés...
- **Ne pas poursuivre les braqueurs**, n'entravez pas leur fuite. Si vous pouvez, retenez le numéro d'immatriculation du véhicule et la direction de leur fuite.



Retenez que la plupart des vols à main armée durent 2 à 3 minutes.

Après l'agression

IMMÉDIATEMENT APRÈS L'AGRESSION

- **Fermeture du site** ou de la zone concernée : verrouillez immédiatement la porte d'entrée et les autres accès, ne laissez entrer personne d'autre que les forces de l'ordre ou votre responsable.
- **Appeler la police** au 17, en cas de victimes, les secours au 15 ou 112 (d'un portable) /18, prévenir le sauveteur secouriste du travail (SST).
- **S'il y a des victimes, portez-leur assistance**, rassurez-les en les informant que les secours ne tarderont pas à arriver.

- **Prévenir votre responsable.**
- **Préserver les traces et indices** : ne touchez à rien, ne déplacez rien, préservez la zone des traces de pas de l'agresseur ou ses empreintes digitales.
- **Demander aux témoins de rester sur les lieux**, s'ils doivent partir, notez leurs coordonnées.
- **Écouter attentivement les recommandations** et les instructions des enquêteurs.



DANS LES HEURES QUI SUIVENT

- **Contacter le service de prévention et de santé au travail** pour avoir un avis et des conseils sur la situation (possibilité d'organiser une visite occasionnelle à la demande du salarié ou de l'employeur).
- **Orientation auprès du médecin traitant** pour prise en charge médicale, voire arrêt de travail, si besoin (en accident du travail).
- **Mettre en place une cellule de soutien psychologique** (en groupe et/ou individuel) et numéro vert pour soutien 24H/24, 7J/7. Se renseigner auprès de l'assurance, la mutuelle de l'entreprise pour la prise en charge éventuelle.
- **Échange et soutien** de l'encadrement avec les salariés et équipes impactés.
- **En concertation avec l'équipe**, évaluer la possibilité de reprise de l'activité.
- **Dépôt de plainte de l'entreprise et des salariés.** Conseils : lors d'un incident, l'entreprise s'engage en tant que personne morale, et soutient ses salariés en portant plainte auprès du procureur de la République (à la condition que le(s) salarié(s) ait (aient) déposé plainte à titre individuel).
- **Contacter les assurances.** L'assistance juridique du salarié prise en charge par l'entreprise, s'il y a un procès.
- **Déclarer les accidents** de travail à la CPAM (: caisse primaire d'assurance maladie).

DANS LES SEMAINES QUI SUIVENT

- **Procéder à une enquête CSE/CSSCT* ou par les délégués du personnel** : l'employeur doit aussi effectuer une analyse de l'agression dans un objectif de prévention. C'est à partir de cette analyse systématique des conditions et des causes des agressions que pourront être mises en place les actions de prévention. Le chef d'entreprise doit associer les salariés ou les instances représentatives du personnel (IRP) quand elles existent (CSE, à défaut les délégués du personnel).



Rester vigilant (employeur et collègues) sur l'apparition différée de signes de stress post-traumatique et ne pas hésiter à solliciter le service de prévention et de santé au travail interentreprises.

CUMP (cellule d'urgence médico psychologique). Elle est déclenchée par le SAMU : faire le 15.

Historiquement créée pour les victimes d'attentats et de catastrophes de grande ampleur. Elle intervient aussi pour des événements violents, braquages, incendies, suicides... dès lors qu'ils se déroulent au sein d'un groupe de personnes.

* CSE/CSSCT : le comité social et économique (CSE) / la commission santé, sécurité et conditions de travail (CSSCT).

