



Fiches > RPS <

Gestion d'un acte de violence

Gestion d'un événement traumatisant

Gestion d'un événement violent entre vos salariés ou entre vos salariés et des personnes extérieures à l'entreprise (rixes, violences verbales et physiques). Le cas du vol à main armée est traité dans une autre fiche RPS.

En amont de l'événement violent

PROCÉDURE À METTRE EN PLACE

- **Intégrer dans votre règlement intérieur** l'interdiction de tout comportement, propos hostile et/ou violent. Prévoir des sanctions à appliquer.
- **Mettre en place une charte de valeurs** à créer par le collectif et à afficher.
- **Sensibiliser le management** au repérage des comportements et propos inadaptés même anodins : aucune tolérance pour éviter toute acceptation, voire banalisation.
- **Être vigilant sur des signes précurseurs** : plaintes, propos et comportements inadaptés, changements dans le comportement, isolement...
- **Mettre en place des fiches de « prise en charge d'urgence »** pour chaque salarié, avec les coordonnées des personnes à contacter, en cas de problème.



Cas particulier de l'attentat* :
se faire accompagner pour étudier le risque attentat de votre entreprise et former votre personnel.

Après l'événement violent

DANS L'IMMÉDIAT : PROTÉGER - ALERTER - SECOURIR

- Séparer les protagonistes sans se mettre en danger, notamment en présence d'armes ;
- Appeler les forces de l'ordre pour intervention, si besoin :
 - **17** : gendarmerie / police ;
- Appeler le(s) sauveteur(s) secouriste(s) du travail (s'il y en a) et les secours, s'il y a des blessés :
 - **112** : numéro d'urgence européen depuis un portable
 - **15** : SAMU
 - **18** : pompiers ;
- Suivre les consignes des services de secours ;
- Appeler la hiérarchie ;
- Informer les familles, si besoin (transfert aux urgences...).

DANS L'HEURE QUI SUIV

Intervention rapide de la hiérarchie :

- Gérer l'activité de l'entreprise : décider de poursuivre ou de suspendre l'activité (partiellement ou complètement) ;
- Évaluer la situation : identifier les personnes impliquées, et les rencontrer séparément, dès que possible ;
- Recueillir les éléments factuels auprès des personnes témoins ;
- Prendre les mesures de protection ou d'éloignement des protagonistes :
 - Contacter le service de prévention et de santé au travail et l'inspection du travail.
 - Préparer la communication auprès des collègues (annonce en binôme) et annoncer l'événement (voir fiche RPS « annoncer un événement grave ou un décès ») selon la gravité des conséquences.

* Fiche « Comment réagir en cas d'attaque terroriste »
<https://www.gouvernement.fr/reagir-attaque-terroriste>



DANS UN SECOND TEMPS

À prévoir pour les salariés :

- Faire raccompagner les témoins de l'événement « choqués » (ils ne doivent pas rentrer seuls.).
- Donner la possibilité aux salariés de s'exprimer entre eux (mettre à disposition une salle).
- Donner la possibilité aux salariés de prendre rendez-vous avec leur médecin traitant, avec le médecin du travail et/ou une cellule d'écoute, si elle a été déclenchée ou d'autres professionnels.
- Distribuer aux salariés la fiche RPS « stress post-traumatique ».
- Adresser à la CPAM une déclaration d'accident de travail pour les victimes et éventuellement les témoins.

Gérer l'administratif :

- Planifier une réunion avec les représentants du personnel pour analyser les causes.
- Identifier un référent pour les victimes, témoins ou familles : garder le contact avec les victimes.
- Porter plainte si nécessaire au titre de l'entreprise, accompagner les salariés qui souhaitent porter plainte.
- Contacter les assurances.

DANS LES JOURS QUI SUIVENT

- Organiser, si besoin, un **débriefing** avec un psychologue pour les personnes impliquées ou celles qui le souhaitent.
- Organiser un **retour d'expérience** sur la gestion de la crise, à distance de l'événement et mettre en place un plan d'actions.
- Repérer **les facteurs de risques organisationnels** pouvant générer des conflits. Une organisation du travail défaillante crée souvent de mauvaises relations interpersonnelles et contribue à générer des conflits. Par exemple : missions mal définies et le risque de doublon.



Pour rappel, selon le Code du travail, l'employeur a pour obligation d'assurer la sécurité des salariés au sein de l'entreprise, quel que soit le danger et de faire évoluer les dispositifs en place pour s'adapter à l'évolution de la situation (article L4121-1).

« L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. On parle alors d'obligation de sécurité de l'employeur.

Les entreprises devront alors prendre les mesures suivantes :

- 1. Mettre en place des actions de prévention des risques professionnels ;**
- 2. Assurer des actions d'information et de formation ;**
- 3. Mettre en place d'une organisation et de moyens adaptés.**

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes. »

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.

