

## Violence

### Des mots et des gestes qui font mal

Insultes, menaces, incivilités, agression physique...

De nombreuses professions exposent leurs salariés aux violences externes.

Comportements devenus plus fréquents à notre époque, ils peuvent néanmoins faire très mal à ceux ou à celles qui les subissent : atteinte à l'intégrité physique et psychologique, manifestations délétères du stress chronique, perte de motivation... Sans compter l'impact négatif inévitable sur la bonne marche de l'entreprise si les violences ne sont pas prises en compte ou ignorées par l'encadrement.

#### Comment prévenir les violences externes ?

Une démarche de prévention est obligatoire. Elle est sous la responsabilité de l'employeur qui doit, rappelons le, assurer la santé et la sécurité de ses salariés. Elle doit impliquer à toutes les étapes le personnel. L'évaluation objective des risques encourus par les salariés exposés est un préalable indispensable. Les mesures à mettre en place découleront ensuite de cette évaluation.

- Prévenir les actes violents et les diverses incivilités en intervenant sur l'environnement de travail ;
- Agir sur l'organisation du travail afin d'éviter les incidents avec les clients ;
- Former et informer les salariés.

#### Que faire lorsqu'un salarié a été victime de violence externe ?

- Recourir aux soins d'urgence si nécessaire ;
- Etablir une déclaration d'accident de travail ;
- Orienter la victime vers des structures adaptées afin de lui apporter l'aide et le soutien psychologique nécessaire (en lien avec STSA, voir cadre prestation) ;
- Procéder à une analyse de l'incident afin de réévaluer éventuellement le risque.

*Personne ne peut décider, à part la victime, si une agression même « bénigne » en apparence est grave ou non. Certains mots peuvent blesser profondément. Quant aux gestes, leur portée peut être dévastatrice.*



#### Pour en savoir plus :

- [Dossier INRS](#) : Prévenir les agressions et violences externes au travail.
- [Dossier INRS](#) : Gérer les situations de tension ou de conflit.
- [Dossier INRS](#) : Conséquences d'agressions ou violences externes au travail. Traumatismes physiques et psychiques.
- [Dossier INRS](#) : En cas d'agression ou d'acte violent au travail. Limiter les traumatismes.
- [Travail et Sécurité n° 671](#), mars 2007 : Violences au travail

## PRESTATION de STSA : Outil de gestion de risque



Agression physique, accident du travail grave, suicide... l'entreprise peut y être confrontée et se trouve souvent démunie.

Que faire alors en tant qu'employeur ou salarié ?

Pour vous aider à ne rien oublier dans les situations d'urgence, la cellule psychosociale de STSA vous propose une **conduite à tenir**.

Cet outil vous apportera les ressources nécessaires (contacts, démarches à suivre).

Vous le trouverez sur notre site [www.stsa.fr](http://www.stsa.fr)

