

AGRESSION VERBALE OU PHYSIQUE

L'AGRESSION COMMENCE OÙ FINIT L'INCIVILITE

L'employeur est responsable de la santé et de la sécurité de tous ses salariés.

Travailler en relation avec la clientèle ne doit pas nous mettre en danger.

TRES IMPORTANT

Dès qu'il y a agression verbale ou physique, il faut immédiatement déclencher le bouton d'alarme, cela fera prendre en charge la situation par des professionnels.

Après l'agression, c'est au supérieur hiérarchique (RA, DA ou DG) de gérer le problème, ça doit être prioritaire sur toute autre activité.

- Assurez-vous que votre supérieur hiérarchique remplit l'imprimé SEC002 et applique la procédure.
- Votre hiérarchique doit vous accompagner pour faire la déclaration de main courante ou aller déposer plainte suivant la gravité des faits.

Ce n'est pas la surface financière du client qui doit déterminer le niveau de gravité des faits !

Sachez vous protéger

- Ne donnez pas vos coordonnées personnelles (ni n° de téléphone, ni adresse personnelle) lors du dépôt de plainte. **Votre adresse doit être celle l'agence !**
- Consultez un médecin si vous estimez en avoir besoin et faites-vous accompagner si nécessaire. **Ne sous-estimez pas les conséquences possibles de l'agression.**

LA DECLARATION D'ACCIDENT DE TRAVAIL

- Demander l'imprimé CERFA 11138 02 à la DRH pour éviter d'avoir à avancer les frais médicaux liés à cet accident du travail.
- La déclaration d'accident du travail doit être faite par l'employeur dans les 48 heures. Un certificat médical initial (indispensable même s'il n'y a pas arrêt de travail) appuiera cette déclaration auprès de la CARSAT pour éviter le classement sans suite du dossier. Votre médecin personnel peut faire cette déclaration. Transmettez ce certificat à la DRH le plus rapidement possible.
Il peut être utile que la mention « *réaction émotionnelle constatée* » ou « *pas de lésion psychologique apparente à cette heure* » apparaisse sur le certificat. C'est à voir avec le médecin lors de la consultation.

Les conseils CFDT

- Ne laissez pas vos collègues ou votre hiérarchie considérer qu'il ne s'est rien passé
- Informez un élu CFDT au CHSCT, consultez la liste sur le site internet CFDT : [élus CFDT au CHSCT](#)
- Contactez le département juridique de l'entreprise afin de collecter toutes les informations qui vous semblent utiles. Ce service pourra vous apporter un soutien.

DÉBRIEFING POST-AGRESSION

Acceptez l'aide psychologique. Les professionnels, reconnus par le CHSCT, vous aideront à surmonter les conséquences de l'agression que vous avez subie. Cette mesure vous évitera d'aggraver les conséquences d'autres chocs psychologiques que vous pourriez subir dans le futur.

En cas d'agression grave, l'employeur doit vous faire part de vos droits conformément à l'article 84-1 du statut de personnel.

Le client, suivant le niveau de son agression, recevra au minimum un courrier de rappel de bonne attitude ou verra ses comptes clôturés.

Lexique

L'AGRESSION VERBALE : qualifie toute attitude ou parole agressive et /ou insulte que vous subissez au guichet ou au téléphone. Attention, l'impact d'une agression verbale sur la santé d'un salarié est proportionnel à la gravité de cette agression et/ou l'accumulation d'agressions subies. Chaque salarié a ses propres capacités d'absorption indépendamment de ses capacités professionnelles.

L'AGRESSION PHYSIQUE : qualifie tout contact physique anormal (bousculade, prise du bras, coup ou tentative de coup, projection de toute nature...).

UNE MAIN COURANTE : il n'y aura aucune poursuite, elle sert à enregistrer officiellement le fait et à en garder une trace. Éventuellement, les forces de l'ordre pourront avoir un entretien informel avec l'agresseur.

UNE PLAINTE : il y a une enquête qui pourra générer des poursuites et un jugement. Vous ne serez pas obligé d'aller à l'audience. Vous devez être assisté par le service juridique si vous décidez de vous porter partie civile.

CARSAT : Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail

