



Incivilités et violences du public au travail

A.P.S.T. Loir-et-Cher
1/3 rue Michel Bégon
41018 Blois Cedex
02 54 52 41 41

www.apst41.fr

Face aux incivilités

Incivilités (n.f) :

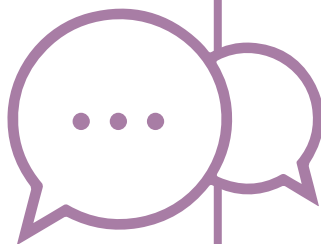
Ensemble des désordres de comportements ou d'inconduites qui ne relèvent pas du code pénal, mais qui constituent des manquements aux règles élémentaires de savoir-vivre.

Vous êtes salarié

Face à un climat général d'incivilité au travail, parlez-en et faites remonter l'information à votre hiérarchie.

Pour contenir l'agressivité d'un interlocuteur et contrôler la situation

- Gardez votre calme.
- Reformulez ses propos («si j'ai bien compris», «vous avez peut être raison»...).
- Repérez les signes d'agressivité (ton de la voix, coloration du visage, vivacité des gestes).
- Rapprochez-vous d'un collègue ou faites-le venir.
- Invitez votre agresseur à se déplacer pour rencontrer un supérieur hiérarchique.



Vous êtes employeur

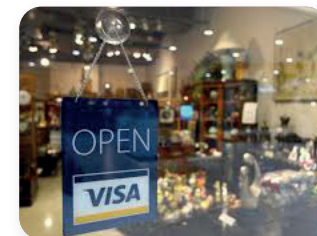
Aidé du médecin du travail ou de la Caisse Régionale d'Assurance Maladie, vous devez évaluer et diminuer les risques d'incivilités sur les lieux de travail.

Pour protéger vos salariés contre des actes individuels

- Ayez une attitude managériale en refusant les incivilités subies par vos salariés.
- Prévoyez un nombre de salariés suffisant selon l'activité.
- Tenez un registre des incivilités subies par vos salariés.
- Ne laissez pas un salarié seul à un poste à risque.
- Le cas échéant, prévenez votre propre hiérarchie de ces problèmes.
- Formez le personnel au traitement et à la gestion des conflits et des réclamations.
- Encouragez des soutiens entre collègues.
- Appuyez-vous sur les représentants du personnel.
- Placez les postes exposés sous surveillance vidéo.
- Embauche des agents de sécurité.

Protéger le personnel, c'est d'abord établir une bonne relation avec la clientèle.

- Pratiquez la transparence commerciale.
- Évitez tout ce qui peut donner une impression de tromperie.
- Affichez des informations précises aux clients.
- Ayez des locaux clairs, accueillants, propres.
- Veillez à la bonne gestion des files d'attente.
- Veillez à la confidentialité des propos entre clients et salariés.
- Formez correctement le personnel.
- Intervenez personnellement en cas de problème.



Pour plus d'informations, contactez votre médecin du travail !



Face à la violence d'un interlocuteur

Violence (n.f):

Outrance dans les propos ou usage abusif de la force destinés à soumettre quelqu'un.

Vous êtes salarié

Pour contenir la violence d'un interlocuteur

- Appelez, demandez de l'aide, ne restez pas seul.
- Protégez-vous en utilisant les moyens mis à votre disposition par l'entreprise (alarme, grilles de sécurité, bipeur...).
- Prévenez le plus rapidement possible votre hiérarchie.
- Consultez au plus vite un médecin, ne remettez pas à plus tard cette visite.



Dans tous les cas, faites une déclaration d'accident de travail. La prise en charge des complications ultérieures en sera facilitée.

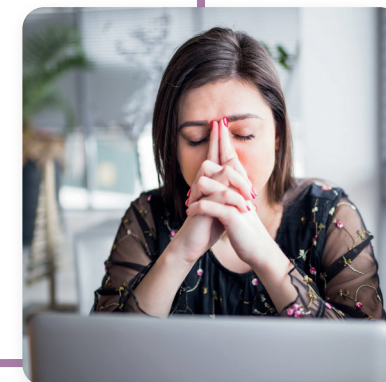


Ne sous-estimez pas ce que vous ressentez.

Des lésions peuvent apparaître plusieurs heures après un traumatisme, et des manifestations psychologiques après plusieurs jours, semaines ou mois.

Les impacts possibles sur la santé

- Lassitude temporaire.
- Ressassement.
- Accès d'anxiété.
- Parasitage de la pensée par le souvenir traumatisant.
- Troubles du sommeil.
- Troubles de la concentration.
- Peur du milieu de travail.
- Possibilité de rejet du travail.
- Syndrome dépressif réactionnel.
- Arrêt de travail, long ou répété.
- Syndrome post-traumatique.



Vous êtes employeur

Certains secteurs connaissent bien ces problèmes et ont trouvé des parades efficaces. Il est très important de se souvenir que les agressions et les attitudes violentes peuvent être gravement déstabilisantes pour la victime, et parfois de façon durable.

- Soutenez les employés face à un agresseur.
- Assistez le salarié pour déposer plainte. Portez plainte vous-même s'il le faut.
- Mettez en œuvre tous les moyens pour éviter une telle récurrence.
- Ne laissez pas un salarié seul à un poste à risque.
- Utilisez la concertation entre employeurs, salariés, médecin du travail et organismes spécialisés pour venir à bout des conséquences de la violence au travail.

Pour plus d'informations, contactez votre médecin du travail !



On ne peut pas prévoir qui fera un syndrome post-traumatique

Syndrome post-traumatique (n.m) :

Ensemble des troubles de nature psychologique apparaissant à distance d'un évènement traumatique.

Juste après une agression, il est normal et habituel de ressentir des troubles pendant quelques jours.

Symptômes possibles :

- anxiété,
- difficultés d'endormissements,
- cauchemars,
- réveils nocturnes,
- récurrence du souvenir,
- douleurs physiques,
- modifications du comportements (perte d'appétit, tristesse, idées déprimantes, goût à rien),
- conduites d'évitements (vous n'osez pas retourner sur les lieux de l'agression ou rencontrer des collègues).

Si ces troubles se prolongent ou réapparaissent après une période d'amélioration, vous êtes peut-être en train de développer un syndrome post-traumatique.

Consultez votre médecin au plus tôt

Avertissez le médecin du travail de votre entreprise. La prise en charge de vos troubles sera faite au titre de l'Accident de Travail que vous avez déclaré après l'agression.



Vos adresses utiles :

• Apst41

1 rue Michel Bégon
41000 Blois
02 54 52 41 41
apst41.fr

• Aide aux victimes 41

3 place Bernard Lorjou
41000 Blois
02 54 33 39 63
france.victimes.fr

• Maison de la Justice et du Droit de Blois

3 place Bernard Lorjou
41000 Blois
02 54 45 16 16
cdad41.org

• Inspection du travail

34 avenue Maunoury
41000 Blois
02 54 55 85 70

• Commissariat de police

42 quai saint Jean
41000 Blois
02 54 55 17 78

Pour plus d'informations, contactez votre médecin du travail !

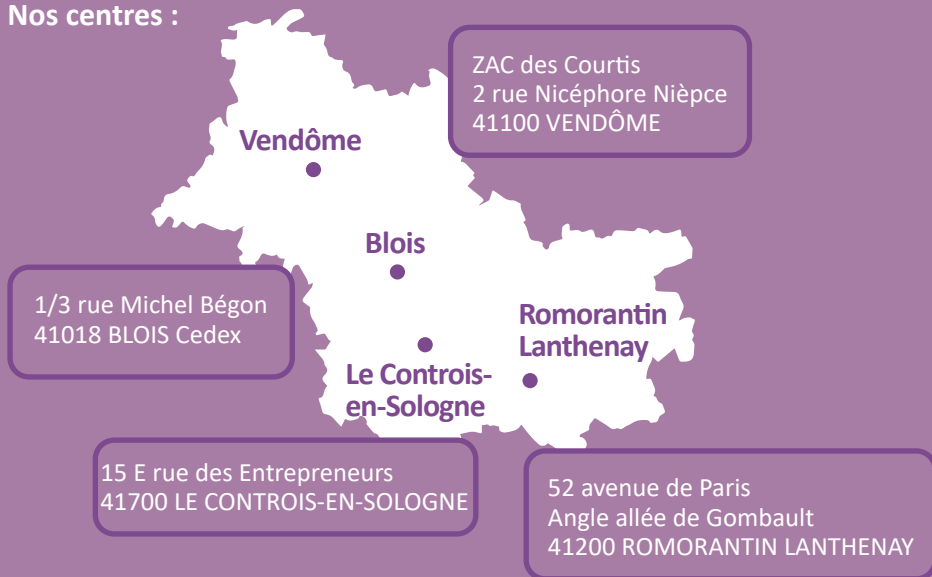


Créée le 7 octobre 1947, l'A.P.S.T. Loir-et-Cher est constituée sous la forme d'association (Loi 1901) à but non lucratif.

Elle est mandatée par les entreprises adhérentes pour assurer l'organisation, le fonctionnement et la gestion du Service de Prévention et de Santé au Travail Interentreprises (SPSTI) dans le cadre des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Titulaire d'un agrément délivré pour 5 ans par la DREETS, l'association suit près de 60 000 salariés et couvre l'ensemble des secteurs d'activités des entreprises du département, à l'exception des secteurs agricole et bâtiment/travaux publics.

Nos centres :



Suivez-nous sur



**APST41 - Service de Prévention
et Santé au Travail**

