

RÉFÉRENCE MÉTIER : M-PSS-22/02

DATE DE VALIDATION : 10/10/2022

ANNULE ET REMPLACE : MCOS-PSS-09/01, Prévention du Risque Violence Agression

DOCUMENTS ASSOCIÉS : P 14/14, Préserver et promouvoir la santé au travail - Politique de Santé au Travail

ACCESSIBILITÉ : interne

DESTINATAIRES : COMEX, Directeurs d'Unité, Codir d'unité, chef d'agence, Filières P2S et RH, Service de Prévention et de Santé au Travail, Service Social, Filière Diversité / Handicap

AUTEURS : Benoît GRUSON

NOMBRE DE PAGES : 4 (hors annexe)

NOTE INTERNE

Prévention du Risque Incivilité Violence Agression (RIVA)

La Note décrit les mesures de prévention, et les modalités de traitement des situations relevant du **Risque Incivilité, Violence et Agression, ou RIVA**, à GRDF. Elle est complétée de « **Fiches Réflexes** » qui décrivent en détail les modalités concrètes et opérationnelles à suivre et à mettre en œuvre, de manière proportionnée et contextualisée en fonction des situations, ainsi que des bonnes pratiques repérées au sein de GRDF.

L'analyse des DUER (*Documents Uniques d'Evaluation des Risques professionnels*) des établissements de GRDF, les REX des événements, les différents groupes de travail nationaux ou régionaux sur le sujet nous permettent, ainsi, de proposer des mesures d'organisation et des actions à mettre en œuvre pour réduire l'occurrence et la gravité de ces situations, de formuler des préconisations, qui reposent sur des **pratiques de terrain**, et de décrire le processus de prise en charge des salariés en cas d'évènements.

Malgré toutes les mesures de prévention mises en œuvre, les salariés de GRDF peuvent être, dans le cadre de leur mission quotidienne, confrontés à des IVA (*Incivilités, Violences ou Agressions*). Les événements remontés concernent non seulement les **intervenants en contact avec des clients, des prestataires, des producteurs de biométhane ou des tiers** (*techniciens, chargés d'affaire, territoriaux, développeurs, ...*), mais également, les **salariés en contact téléphonique avec des clients** (*APPI, BEX, USG, DQG, AAG, AGNRC*) **des entreprises prestataires de travaux, des sous-traitants, des fournisseurs d'énergie ou d'autres parties prenantes externes** (*associations, ...*).

Ils sont, ainsi, indifféremment exposés aux IVA verbales et physiques (*cf. Annexe 1 Une IVA ? page 1*) :

NOTE INTERNE - Prévention du Risque Incivilité Violence Agression (RIVA)

- Lors d'activités Clientèle (*mise en/hors service, déplacement pour impayés, retard lors des interventions, ...*),
- Lors d'activités Réseaux (*gestion des riverains sur un chantier, des clients, du producteur de biométhane, ...*),
- En intervention de Sécurité ou de Dépannage,
- Lors d'activités liées au développement du réseau,
- Au téléphone, par SMS ou email (*en interne aux interfaces ou en externe, ...*) ou via les réseaux sociaux,
- Dans leur quotidien professionnel (*trajet en voiture, stationnement, ...*).

Les situations de tension rencontrées ne sont pas toutes en lien avec l'activité de GRDF. Elles ont parfois pour origine, la précarité économique, la concentration urbaine, des normes sociétales différentes, une perte d'exploitation (*clients Entreprises et clients Producteurs de biométhane*) ou un événement exceptionnel à portée locale, régionale nationale voire internationale (*exemple : des actions ponctuelles plus ou moins locales des représentants de l'état ou des collectivités jusqu'aux situations de pandémie*).

Ces IVA peuvent entraîner des souffrances physiques et psychologiques des individus et des collectifs, mais également, avoir un impact sur le quotidien des équipes de travail, et plus largement, sur le fonctionnement global de l'entreprise, y compris sur la marque employeur GRDF, son image et donc sur le recrutement.

La prévention du RIVA couvre tout le **champ des interactions entre les salariés et leur environnement externe**, et dans une moindre mesure, le **champ des interactions entre salariés**, même si les mêmes principes de prévention peuvent s'appliquer. Ainsi, en matière de prévention des risques professionnels, et tout autant pour le RIVA, 3 niveaux de prévention et axes d'actions sont distingués, autour desquels s'articule cette note :

- **Prévenir ou combattre à la source les facteurs de risque** (*prévention primaire – cf. chapitre 1 page 1*),
- **Repérer les signes d'alerte et outiller les salariés pour qu'ils puissent faire face** (*prévention secondaire - cf. chapitre 2 page 2*),
- **Minimiser les conséquences des atteintes** (*prévention tertiaire – cf. chapitre 3 page 4*).

La prévention du RIVA s'inscrit dans les ambitions de GRDF sur les questions de santé, de sécurité et de prévention des risques psychosociaux au travail, quelle que soit l'activité des équipes. A ce titre, **le pilotage et l'animation du sujet est mis en œuvre au plus haut niveau de l'entreprise** par la Direction P2S, qui est en appui des pilotes dans les fonctions centrales et les unités, notamment pour les accompagner dans le déploiement des démarches de prévention, pour le partage d'expérience entre région, le suivi annuel des IVA et du contrat avec le prestataire de formation. **Le pilotage et l'animation du sujet est également mis en œuvre au plus haut niveau des unités**, avec, au sein des codirs, le référent P2S (*analyse des remontées, prise en compte, partage, ...*) et les pilotes opérationnels dans les délégations concernées (*détection et traitement des situations, formation et information des acteurs, prise en compte dans les activités préparées, ...*). Le référent P2S s'appuie également sur les préventeurs pour piloter la mise en œuvre opérationnelles de ces actions.

Marie-Françoise L'HUBY

Directrice Technique et Industriel



Serge CLERENS

Directeur Prévention Santé Sécurité



Thierry FOIX

Directeur Relations Clientèle



SOMMAIRE

1. Prévenir le RIVA ou « <i>Comment combattre à la source les facteurs de risque ?</i> »	1
2. Outiller l'organisation et les salariés face au RIVA ou « <i>Comment apprendre à faire face aux situations d'IVA pour réduire leurs impacts ?</i> »	2
2.1. Former les salariés	2
2.2. Sensibiliser et informer, en amont, les salariés	2
2.3. Organiser en amont la remontée des évènements.....	3
2.4. Anticiper la prise en charge et l'accompagnement en cas d'IVA.....	3
2.4.1. Accompagnement multidisciplinaire	3
2.4.2. Accompagnement psychologique	4
3. Intervenir et agir par la prise en charge des situations post-événementielles ou « <i>Comment venir en soutien aux victimes d'IVA ?</i> »	4
Annexe 1. Une IVA ?	I
1.A. Incivilité Violence Agression ou IVA	I
1.B. Victimes.....	II
1.C. Conséquences psychologiques d'une IVA.....	II
Annexe 2. Fiches Réflexe RIVA.....	III

1. Prévenir le RIVA ou « Comment combattre à la source les facteurs de risque ? »

« Placer le travail et ses conditions de réalisation au centre de la réflexion »

ATTENDUS

Dans une dynamique globale de prévention du RIVA, les premières actions à mener s'attachent à **combattre, à la source, les facteurs de risques** (prévention primaire) pour mettre en œuvre des **mesures de prévention et d'organisation de l'activité**.

Pour se faire, le manager **place le travail et ses conditions de réalisation au centre de la réflexion** pour limiter au maximum l'exposition des salariés aux situations d'IVA (cf. *Fiche Réflexe RIVA n°01*), et ce, quelle que soit leur fonction.

Ainsi, le manager identifie et évalue les risques par :

- L'écoute des salariés et des victimes¹, premiers acteurs de terrain, et des représentants du personnel en les associant, en les faisant participer, en libérant et en écoutant leur parole ;
- L'étude des documents et des sources de données existants (*diagnostics éventuels, DUERP² existant, remontées terrain identifiées dans Prev2S, cartographie du RIVA éventuellement déjà établie sur la région, cartographie nationale des QPV³, ...*).

Grâce à cette démarche, il :

- **Identifie les éventuelles évolutions des principaux facteurs d'exposition au risque d'IVA ;**
- Confirme ou non l'identification des activités, des circonstances d'expositions concernées et des éventuelles **zones / adresses à risque ;**
- **Met à jour l'évaluation des risques ;**
- **Relève les mesures de prévention existantes, déjà intégrées au DUERP ;**
- **En identifie d'autres qui pourraient être intégrées au Plan d'action Prévention de l'agence, et mises en œuvre au vu de l'évolution du contexte local.**

D'autres mesures de prévention peuvent être engagées sans exhaustivité (*vis-à-vis des acteurs de la Politique de la Ville, de la conception du réseau, de l'organisation de l'activité, des prestataires, ...*). Elles doivent l'être **de manière proportionnée et contextualisée en fonction des situations** (cf. *Fiche Réflexe RIVA n°01*).

En parallèle, afin d'améliorer les interactions avec les clients de GRDF et pour être au plus près de leurs attentes, la **Direction des Relations Clients** a engagé des actions qui concourent à la **prévention du RIVA sur les plateaux téléphoniques** en DR (APPI, USG⁴, ...) et en DCT (AGNRC, ARDG, AAG, DQG⁵, ...). Elles ont pour **ambition de limiter au maximum les faits générateurs d'insatisfaction, voire d'IVA dans les cas extrêmes** (un « **parcours client** »⁶ soigné, des « **référentiels comportementaux clients** », proposés à tous les salariés en interaction avec les clients, la **démarche « Promesse Client »** engagée pour résoudre les irritants clients, la mise en œuvre des **accueils clients dédiés, la démarche de lutte contre la précarité énergétique** à destination des techniciens gaz et des conseillers clientèle – cf. *Fiche Réflexe RIVA n°01*).

¹ Salariés de GRDF ou d'une entreprise intervenant pour le compte de GRDF - cf. Annexe 1.B page II

² DUERP : Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels

³ QPV : Quartier Prioritaire de la « politique de la Ville », anciennement ZUS (Zone Urbaine Sensible). Ce sont des territoires qui cumulent le plus de difficultés (éducation, emploi, logement, délinquance, ...). La loi de programmation pour la ville et la cohésion urbaine de 2014 a défini la géographie prioritaire pour concentrer les moyens vers ces territoires : 1 300 en métropole. On les retrouve sur : <https://www.geoportail.gouv.fr/donnees/zones-urbaines-sensibles> ou <https://sia.ville.gouv.fr/atlas/ZUS> (zooomez sur la région, la ville, le quartier, la rue, ...).

⁴ APPI : Agence de Programmation et de Planification des Interventions, USG : Urgence Sécurité Gaz

⁵ AGNRC : Accueil Gaz Naturel Raccordement et Conseils, ARDG : Agence Régionale Distribution Gaz, AAG : Agence Acheminement Gaz et DQG : Diagnostic Qualité Gaz

⁶ Le « parcours client » décrit ce que le client va vivre pour obtenir une réponse de GRDF ou répondre à une sollicitation de GRDF. Cette vision client englobe l'ensemble des interactions entre le client ou le prospect et GRDF.

2. Outiller l'organisation et les salariés face au RIVA ou « Comment apprendre à faire face aux situations d'IVA pour réduire leurs impacts ? »

Dans le cadre de leur mission quotidienne, malgré toutes les mesures de prévention mises en œuvre, les salariés peuvent être confrontés à des IVA. Dans ces situations, ils peuvent **repérer les signes d'alerte** et, par leur attitude, leur comportement et leurs paroles, **influencer leurs interlocuteurs**. En effet, même s'il n'est pas toujours facile ou possible de gérer voire de maîtriser une situation difficile, dans certains cas, il reste une certaine marge de manœuvre avant que la violence ou l'agression ne se déclenche.

2.1. Former les salariés

La formation est, ainsi, un point clé de la gestion voire de la maîtrise du RIVA. GRDF met à disposition un contrat avec un seul et unique **prestataire externe spécialisé**, afin de former/sensibiliser les cibles identifiées par unité (cf. Fiche Réflexe RIVA n°02a – Annexe 1).

« La montée en compétence des managers en matière de RIVA »

ATTENDUS

En plus des **techniciens gaz**, des **chargés d'affaires**, des **préventeurs**, des **salariés en contact téléphonique** avec les clients ou prestataires (*opérateurs USG, BEX, APPI, Cellule Technique Gaz Vert, conseillers clientèle distributeur et les conseillers acheminement gaz et les opérateurs DQG*), les **managers et encadrants de proximité** sont positionnés sur le **même degré de priorité que leurs équipes**.

La **montée en compétence de la ligne managériale sur le RIVA**, mais également, **sur l'accompagnement post-traumatique, sont impératives** pour que l'ensemble de celle-ci puisse connaître et être à l'aise sur son rôle et ses missions dans le cadre du RIVA, ainsi que pour en cerner les limites (*notamment, l'écoute de personnes en souffrance relève de compétences médicales et sociales*).

2.2. Sensibiliser et informer, en amont, les salariés

En fonction du contexte local, le manager (*DR ou DCT*) prend soin de **sensibiliser au RIVA son équipe**. Il les prépare voire les entraîne à anticiper, à gérer et à traiter les IVA. Les actions et dispositifs associés à mettre en œuvre en amont d'une IVA et en cas d'IVA, ainsi que les postures / comportements à adopter en matière de prévention et de gestion des IVA sont **connus et rappelés régulièrement à l'ensemble de l'équipe, et de son encadrement**.

Il met en avant la **cohésion d'équipe** et le **soutien entre collègues**. Il favorise **échanges et partage sur les pratiques terrain**, au profit des salariés les moins expérimentés (cf. Fiche Réflexe RIVA n°02a).

« Une sensibilisation de tous au RIVA et à ses impacts »

ATTENDUS

Certaines fonctions de l'entreprise (*Direction des DR et DCT, équipes territoriales, notamment*) doivent être **sensibilisées au sujet du RIVA et aux impacts sur les salariés de GRDF**, victimes ou non de ces IVA.

Ils pourront, ainsi, être des **relais des difficultés** rencontrées par les salariés de GRDF dont ils pourront **se faire écho auprès de leurs interlocuteurs externes** (*élus, notamment*).

2.3. Organiser en amont la remontée des évènements

ATTENDUS

« *Le management, un acteur essentiel de la prévention du RIVA* »

Le rôle de l'encadrement est majeur dans la prévention du RIVA. Les IVA ne sont pas acceptables. A ce titre, **chaque manager favorise la remontée des IVA** par son management en associant, en faisant participer et en écoutant les salariés, les équipes exposées et les victimes, pour éviter la banalisation du risque.

A la suite d'une IVA ou d'une situation difficile pouvant conduire à une IVA en face-à-face ou par téléphone, le salarié (*et/ou les témoins*), après s'être mis hors de danger, **informe, le plus rapidement possible, son encadrement.**

ATTENDUS

« *Comment remonter les IVA ? : des pratiques définies en amont dans l'équipe* »

L'information de l'IVA se fait par téléphone, en priorité, mais peut se faire également par email, SMS pour les salariés qui ne sont pas sur site ou en travail à distance et en tête-à-tête pour les IVA sur les plateaux téléphoniques (*APPI, BEX, USG, DQG, AGNRC, AAG*). Sur les plateaux téléphoniques, d'autres pratiques sont envisageables pour permettre à la victime d'être épaulée au moment de l'IVA par téléphone.

Dans tous les cas, **ces pratiques sont nécessairement définies en amont dans l'équipe.** Dans le cadre du travail à distance, elles sont définies dans la « *Charte d'équipe du Travail à Distance* » (cf. *Accord collectif relatif au travail à distance au sein de GRDF*).

Au retour sur site après une IVA en face-à-face ou après une IVA au téléphone, par SMS, email ou via les réseaux sociaux, **la victime ou son manager trace l'IVA dans Prev2S en utilisant le formulaire ad'hoc** (cf. *Fiche Réflexe RIVA n°02a – Annexe 2*). Cette remontée permet à l'entité concernée de mettre à jour la cartographie du risque, et l'organisation associée de l'activité (cf. *Fiche Réflexe RIVA n°01 - Chapitre 2*).

2.4. Anticiper la prise en charge et l'accompagnement en cas d'IVA

Le management doit **avoir anticipé et préparé l'organisation de la prise en charge et de l'accompagnement de la (ou des) victime(s) d'une IVA** (*événement brutal ou à un cumul d'évènements*). En effet, ces événements, isolés ou cumulés, peuvent entraîner des conséquences lourdes et invalidantes pour les victimes (*directes ou indirectes*) et peuvent avoir un retentissement fort dans l'équipe et son fonctionnement quotidien. Cette organisation ne s'improvise donc pas.

2.4.1. Accompagnement multidisciplinaire

Ce processus s'anticipe **au sein de chaque agence**. La ligne hiérarchique recense et identifie clairement les **ressources multidisciplinaires** concernées sur son périmètre (*et leurs coordonnées*), en capacité d'intervenir en fonction de leurs compétences, et qui pourront être sollicités en cas d'évènements : médecins du travail, infirmières, assistants de service social, préventeurs, RH, ...

ATTENDUS

« *Une multidisciplinarité du RIVA qui se construit en amont* »

Les relations constructives avec ces différents acteurs et l'organisation de la gestion des évènements se construisent en amont : lorsque la situation est apaisée, sans urgence et sans enjeu. Les liens ainsi noués et l'organisation ainsi définie en amont permettent une gestion plus fluide et organisée de la prise en charge et de l'accompagnement des victimes.

2.4.2. Accompagnement psychologique

En complément d'une gestion interne de l'évènement, GRDF a mis en œuvre des dispositifs de **prise en charge et d'accompagnement psychologiques** au travers de numéros dédiés : le « **Numéro Bleu** » et le « **Numéro Vert** », en s'appuyant sur les psychologues d'IAPR⁷ (cf. *Fiche Réflexe RIVA n°03a – Annexe 5.A et 5.B*), ainsi qu'un **dispositif dédié aux agissements sexistes et harcèlement sexuel** (cf. *Fiche Réflexe RIVA n°03a - Annexe 5.C*).

Ces 3 dispositifs offrent la possibilité aux victimes d'exprimer leur vécu, **mais également, aux managers d'être conseillés dans la gestion de ces situations.**

« Un dispositif d'accompagnement psychologique connu en amont d'une IVA »

ATTENDUS

La **connaissance de ces dispositifs en amont de tout évènement** par les salariés, et notamment par les managers, est impérative. La connaissance de leur existence et de leur fonctionnement par le plus grand nombre, avant l'évènement, permet une prise en charge et un accompagnement des victimes plus rapides et plus fluides. Une **communication régionale et locale large** est donc organisée par la ligne hiérarchique pour porter ces dispositifs à la connaissance de tous

3. Intervenir et agir par la prise en charge des situations post-évènementielles ou « Comment venir en soutien aux victimes d'IVA ? »

D'un salarié à l'autre, une situation d'IVA est vécue différemment et l'émotion qui en découle sera plus ou moins forte (cf. *Fiche Réflexe RIVA n°03a - Annexe 2.B*). Le salarié **n'a pas à être jugé sur sa perception de l'évènement**. Il doit être accompagné pour surmonter la situation vécue. Les actions de prévention visent, ainsi, à prévenir de manière globale les situations qui altéreraient la santé des salariés, afin d'éviter leur isolement.

Lorsque l'IVA se déclenche, une **organisation post-évènementielle** se met en œuvre le moment venu avec tous les **acteurs de la multidisciplinarité** pour permettre les **prises en charge managériale, médicale, sociale, psychologique et juridique, puis l'accompagnement associé**, et pour limiter les conséquences négatives de l'IVA sur la victime et l'équipe associée (cf. *Fiche Réflexe RIVA n°03a et 03b*).

« Une organisation post-évènement autour de la multidisciplinarité »

ATTENDUS

Lorsque l'IVA se déclenche, une **organisation post-évènementielle** se met en œuvre le moment venu avec tous les **acteurs de la multidisciplinarité** pour permettre les **prises en charge managériale, médicale, sociale, psychologique et juridique, puis l'accompagnement associé**, et pour limiter les conséquences négatives de l'IVA sur la victime et l'équipe associée (cf. *Fiche Réflexe RIVA n°03a - Annexe 1*).

Toute personne (*victime, collègue, famille*) est **en droit d'accepter ou de refuser le soutien proposé** (*médecin du travail, assistant de service social, Numéro Bleu, Numéro Vert*), **et de changer d'avis ultérieurement** ; le management s'interdisant de juger son choix. Dans tous les cas, le médecin du travail jugera de la nécessité de revoir le salarié à distance de l'évènement et de l'opportunité d'une surveillance médicale particulière.

⁷ IAPR : Institut d'Accompagnement Psychologique et Ressource

Annexe 1. Une IVA ?

1.A. Incivilité Violence Agression ou IVA

Événement ou cumul d'événements au cours duquel un (ou des) salarié(s) de GRDF ou d'une entreprise intervenant pour le compte de GRDF est (sont) victime(s) d'**incivilités verbales**, d'**agressions verbales**, de **menaces physiques**, d'**agressions physiques** voire de **violence**, dans des circonstances liées à leur travail et impliquant un risque pour leur sécurité ou leur santé.

Il peut se produire en service ou en trajet, lors des activités normales, d'astreinte ou de dépannage.

L'agresseur peut être **externe à l'entreprise** (*client, entreprise prestataire de travaux, sous-traitant, tiers, ...*) ou **interne** (*salarié de GRDF, quel que soit son statut*).

La violence rencontrée peut avoir plusieurs sources :

- Le mécontentement d'un client : Un client insatisfait (*à tort ou à raison*) du service rendu par GRDF peut manifester de l'agressivité envers son interlocuteur, représentant de l'entreprise, même si celui-ci n'a pas contribué à la situation qui le mécontente.
- L'appât du gain : Des personnes malintentionnées peuvent menacer des salariés dans le but de se faire remettre de l'argent (*braquage, ...*) ou du matériel.
- La violence urbaine : Des salariés peuvent se faire agresser dans des quartiers sensibles au même titre que les autres services publics (*police, pompiers, ...*) parce qu'ils représentent « l'état et ses services » aux yeux des agresseurs.

A titre d'exemple, l'IVA peut être une :

- Incivilité verbale : Comportement qui ne respecte pas les règles de vie en communauté telles que le respect d'autrui, la politesse ou la courtoisie (*intimidation, mépris, culpabilisation, agressivité, langage méprisant ou condescendant, ...*),
- Agression verbale : Comportement abusif pouvant sérieusement interférer sur le développement émotionnel d'un individu (*menace orale, remarques dégradantes, dénigrantes ou désobligeantes excès verbal, juron, insulte (à caractère raciste, sexiste, ...), au téléphone ou en face à face*),
- Menace : Paroles ou comportements par lesquels on indique à quelqu'un qu'on a l'intention de lui nuire, de lui faire du mal, de le contraindre à agir contre son gré (*geste du poing, être pris en photo, filmé ou enregistré sans son accord, diffusion sur les réseaux sociaux sans son accord, ... fouille de véhicule vandalisme et vol, jet de projectiles, incivilité routière, ...*),
- Agression physique voire violence : Contact physique causant des émotions telles que l'intimidation, la peur, ou des douleurs, des blessures (*crachats, fouille au corps, bousculade, coups portés, blessure par arme, séquestration, ... entraînant des séquelles physiques ou psychologiques plus ou moins graves voire des risques létaux*).

Le périmètre du RIVA inclut aussi les tensions récurrentes (*ou non*) liées à des **propos ou des agissements sexistes**⁸ (*incluant les agressions sexuelles*⁹), **racistes, homophobes, ...**, liés à l'évolution du métier et de la relation client, liés à une dimension qu'elle soit collective ou individuelle et liés à d'éventuels conflits éthiques.

⁸ Tout agissement lié au sexe d'une personne, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant (Art. L. 1142-2-1 du code du travail).

⁹ Toute atteinte sexuelle commise avec violence, contrainte, menace ou surprise (y compris contrainte pour le bénéfice d'un tiers). La contrainte peut être physique ou morale (exemple : attouchements, main sur les fesses d'une technicienne en train de travailler, etc.)

Il est à noter que la notion d'agression verbale et encore plus, celle d'incivilité verbale peuvent être subjectives. Chaque individu a un ressenti qui lui est propre face à certaines situations. Certaines personnes peuvent vivre la situation comme une attaque par un individu, alors que d'autres peuvent la relativiser, voire la nier.

1.B. Victimes

Toute personne (*salariés, salariés en contrat temporaire, les salariés des entreprises intervenant pour le compte de GRDF*), qui subit une IVA (*victime directe*), qui en est témoin, voire qui peut s'identifier aux victimes directes ou s'estimer responsables des événements qui se sont produits (*victime indirecte*).

Le Ministère de la Justice publie un guide à destination des victimes concernant leurs droits en cas d'agression : http://www.justice.gouv.fr/publication/guide_victimes.pdf

1.C. Conséquences psychologiques d'une IVA

L'agression n'est **pas sans conséquence** sur la santé des salariés victimes, sur celle des collègues témoins, mais aussi pour l'entreprise (*risque juridique, civile ou pénale pour l'employeur, atteinte de l'image de l'entreprise, augmentation de l'absentéisme, dégradation du climat social, ...*).

Comme pour l'ensemble des risques psychosociaux, l'exposition au même événement entraînera des conséquences variables entre les personnes, voire pour une personne selon les moments de sa vie. Les conséquences psychologiques des agressions dépendront également d'autres facteurs, comme l'état du salarié au moment de l'agression et la gestion faite de l'évènement par l'entreprise.

Les conséquences du RIVA peuvent être physiques et/psychologiques, immédiates ou différées (*jusqu'à plusieurs mois – stress post traumatique*), et dans certains cas, lourdes et invalidantes pour les victimes. Elles peuvent nécessiter un arrêt de travail de plusieurs semaines, voire plusieurs mois, qui sera généralement qualifié en accident du travail. Elles ont un retentissement fort sur les collègues et sur les équipes (*désengagement des salariés, désorganisation des activités, ...*).

La victime d'une agression passe par des états émotionnels successifs auxquels il est nécessaire de porter une attention particulière :

- Le **temps du choc** : Le temps est celui du moment de l'agression. La personne répond uniquement et instinctivement au besoin de se protéger : soit par l'attaque, soit par la fuite ou la paralysie.
- Le **temps de la stupeur** : Peu après l'agression, la victime s'interroge sur ce qu'elle a vécu. Les sentiments associés à ce temps sont souvent la honte et la culpabilité.
 - La **honte**, car la victime a le sentiment d'avoir été un « *objet* » pour l'agresseur, un simple « *moyen* » pour lui d'arriver à ses fins.
 - La **culpabilité**, car elle se demande si elle n'a pas elle-même provoqué l'agression. Il est important à ce moment que la victime reçoive la présence et le soutien de son encadrement et de ses collègues.
- Le **temps de la solitude** : ce temps intervient environ 48 heures après l'agression. Lorsque la victime se retrouve seule, elle revit l'évènement, et commence à mettre des mots sur son vécu et ses émotions. Ce temps est douloureux mais constructif car elle pourra donner un sens à ce qu'elle a vécu et remettre de l'ordre dans les événements.
- Le **temps de la vigilance** : les événements sont assimilés par la victime, elle devient prudente ou méfiante.

Annexe 2. Fiches Réflexe RIVA

- **Prévention Primaire :**



Fiche Réflexe RIVA - 01. Prévenir le RIVA en amont - vdef.pdf

- **Prévention Secondaire :**



- Fiche Réflexe RIVA - 02a. Outiller l'organisation et les salariés face au RIVA - Vdef.pdf



- Fiche Réflexe RIVA - 02b. Clés de comportement pendant l'IVA - Vdef.pdf

- **Prévention Tertiaire :**



- Fiche Réflexe RIVA - 03a. Prise en charge managériale suite à une IVA - Vdef.pdf



- Fiche Réflexe RIVA - 03b. Recours juridique suite à une IVA - Vdef.pdf