

# Événement grave en entreprise : que faire ?

Guide  
méthodologique  
à destination  
des entreprises





**Inhabituel, soudain et extrême, un événement grave peut apparaître sous différentes formes : accident grave, décès brutal sur le lieu de travail, agression, braquage...**

Un événement peut être traumatique si :

- L'événement confronte à la mort de façon directe ou indirecte, à de graves blessures, à la menace de l'intégrité physique ou psychique ou de l'environnement ;
- L'individu est exposé directement ou témoin de la situation ;
- Le vécu subjectif comprend un ressenti brutal et inattendu, lié à des émotions fortes (peur, effroi, anxiété...), en rupture avec le fonctionnement antérieur.

Les symptômes relevant du traumatisme psychique et leur gravité sont variés. S'ils peuvent s'estomper en quelques jours ou semaines, ils peuvent également apparaître plusieurs jours ou semaines après l'événement, et ont pour caractéristique de s'aggraver avec le temps.

C'est pourquoi une intervention précoce est fortement recommandée afin de prévenir l'apparition ou l'aggravation de ces manifestations.



La vie de l'entreprise peut être chargée en événements émotionnellement difficiles qui peuvent créer un sentiment de détresse et d'urgence :

- Les situations émotionnellement exigeantes : décès d'un collègue hors lieu de travail, confrontation à la souffrance d'autrui...
- Les situations de crise sociale : rupture du dialogue social, plan de sauvegarde de l'emploi (PSE), perte de marché...

Ces problématiques demandent une réponse différente de celle des événements graves.

**Comment réagir ? Quelles actions mettre en place ? Comment communiquer sur l'événement ? Comment orienter vers les soutiens adéquats ? Quelles démarches doivent être réalisées ?**



Ce guide à destination des employeurs a pour objectif de **vous accompagner lors d'un événement grave en entreprise**, étape par étape, selon des temporalités à adapter en fonction du contexte.

**1**

**Protéger les victimes et alerter les secours**

**2**

**Organiser une cellule de crise**

**3**

**Annoncer l'événement**

**4**

**Orienter vers les soutiens adéquats**

**5**

**Réaliser les démarches administratives**

**6**

**Se faire accompagner par l'AIMSMT13**

# 1

## Protéger les victimes et alerter les secours



IMMÉDIATEMENT

- **Alerter les secours :**



- **15 - SAMU**

- dans tous les cas pour solliciter l'intervention de la CUMP, même en l'absence de blessés

- **18 - POMPIERS**

- **112 - NUMÉRO D'URGENCE EUROPÉEN**

- ➔ Rester calme et se laisser guider par les secours : préciser le lieu et la nature de l'accident, le nombre et l'état des victimes, supprimer le danger autant que possible, aller auprès de la victime si cela est possible...
    - ➔ Faire intervenir le sauveteur secouriste du travail de l'entreprise (salarié SST) si besoin.

- **Ne pas toucher des éléments qui pourraient servir de preuve :**

- attendre l'autorisation de la police judiciaire.

- **Mettre en place un périmètre de sécurité.**

- Éloigner le personnel de la zone.

- **Envisager l'arrêt de l'activité où s'est produit l'événement.**

- Si la situation présente un risque pour les autres travailleurs, il faut immédiatement leur faire arrêter le travail.

- **Informez les membres de la direction, la police judiciaire, l'Inspection du Travail, le CSE ou les Délégués du Personnel.**

- Garder une trace de ces échanges : appels, mails, SMS...

# 2

## Organiser une cellule de crise



### LES HEURES SUIVANTES

#### QUI ?

**La cellule de crise est une équipe constituée de personnes ressources.**

Liste non exhaustive : l'employeur, le médecin du travail, un infirmier en santé au travail ou un psychologue du service de prévention et de santé au travail, le secrétaire du CSE, un conseiller, le responsable du service, l'inspecteur du travail...

#### QUOI ?

L'équipe de crise sera notamment chargée de recueillir et de vérifier les informations factuelles, précises et objectives sur l'accident, ainsi que d'organiser et de planifier les actions à mettre en place autour de l'événement, notamment la gestion de la communication ainsi que les suites des différents dispositifs d'enquête : police, CSE...



Le soutien en interne, en particulier de la Direction, sera déterminant et permettra de lutter contre :

- Le risque de désengagement vis-à-vis de l'entreprise ;
- Le sentiment d'insécurité généralement consécutif à l'événement.

**Il est important d'annoncer très rapidement l'accident survenu à la famille de la victime et à l'ensemble des salariés.**

Cette annonce permettra de contenir les débordements et d'éviter que l'information soit déformée. L'équipe de crise peut déterminer les modalités de communication à mettre en place.

Il peut également être utile de rédiger un communiqué de presse à adresser aux médias en fonction de l'événement, afin de garder la maîtrise sur la communication.

**Il est fortement conseillé de désigner un correspondant permanent unique, faisant partie de l'encadrement.**

- Le correspondant veillera à renforcer la dimension humaine des questions matérielles qui pourront se poser : autorisation d'absence des salariés, formalisme de la communication, écoute des souhaits de mesures préventives afin de prévenir la répétition de l'événement...
- Au-delà du choc initial, il est essentiel de ne pas laisser se développer les rumeurs et la désinformation. Une communication objective et transparente devra donc être faite dans les heures suivant le drame :
  - Par la Direction ;
  - Par un contact direct (privilégier le contact direct et proscrire la communication uniquement par écrit).

Cette communication aura pour but :

- De souligner la gravité de l'événement (ne pas banaliser, minimiser les faits ou leurs conséquences potentielles sur les victimes) ;
- De préciser qu'une analyse de l'accident est engagée ;
- De confirmer la volonté de la Direction d'identifier les éventuels facteurs qui pourraient être liés à l'organisation du travail ;
- De s'engager à informer régulièrement le personnel des suites.



# Zoom : comment communiquer sur ce type d'événement ?

## 1. EN INTERNE

### Proposition pour l'annonce orale et/ou écrite :

« J'ai la responsabilité de vous informer de [braquage, explosion, prise d'otage, accident...] survenu dans l'entreprise [quand, lieu].

Les circonstances exactes de cet événement grave vous seront communiquées dès que nous aurons tous les éléments pour le faire.

Cet(te) [accident, prise d'otage, explosion...] affecte l'ensemble de l'entreprise.

Je m'engage à organiser des espaces de parole pour vous permettre d'échanger.

D'ores et déjà, des manifestations de solidarité et de soutien aux personnels touchés peuvent s'organiser dans l'entreprise ou envers la (les familles).

Mr/Mme X, Directeur/Directrice de X. »



Apporter des informations précises, mais neutres et dénuées de jugements qualificatifs. Par exemple, éviter les constats de type : « un événement horrible est survenu » ou « suite à la violente agression de... ».

En effet, même dans un but de manifester l'émotion ou l'indignation de l'entreprise, ces termes pourront avoir un impact négatif sur le lecteur.

## 2. AVEC LES MÉDIAS

### Pour ce qui est de la relation avec les médias, le chef d'entreprise doit être leur seul interlocuteur.

Un communiqué bref peut être rédigé à cet effet.

➡ Les circonstances sont connues :

« Un salarié de l'entreprise vient de décéder [par suicide, accident...] »

➡ Les circonstances ne sont pas exactement connues :

« Un événement grave vient de se produire dans l'entreprise... »

Dans les deux situations :

« La Direction et l'ensemble des salariés en sont profondément affectés et s'associent à la douleur de la famille et des proches.

L'entreprise s'engage à faciliter l'identification des éventuels facteurs qui pourraient être liés au travail.

En tant que dirigeant de l'entreprise X, je suis la personne référente pour les échanges médias. Vous pouvez prendre contact X.

Mr/Mme X, Directeur/Directrice de X. »



## **Un événement grave à fort retentissement collectif peut appeler une intervention spécialisée afin de prévenir la survenue ou l'aggravation de troubles :**

- Tant chez les individus : symptômes physiques, psychiques et émotionnels ;
- Que dans les rapports sociaux : absentéisme, démotivation, détérioration du climat social, difficultés d'organisation...

### **1. La Cellule d'Urgence Médico-Psychologique des Bouches-du-Rhône peut être sollicitée**

par le médecin régulateur du SAMU (centre 15) si celui-ci estime que les conséquences humaines de l'événement justifient son intervention, même en l'absence de blessures physiques. Le déplacement des personnels de la CUMP est généralement consécutif à un événement de grande ampleur (nombreuses victimes ou témoins). Néanmoins, si le déplacement de la CUMP n'est pas possible, les personnes victimes peuvent bénéficier de consultations individuelles dans les locaux de la CUMP, à l'Hôpital de la Conception à Marseille.

*145 boulevard Baille, 13005 Marseille - Prise de rendez-vous : 04 91 43 50 47.*

### **2. Contacté par l'entreprise, le médecin du travail peut :**

- Assurer des visites médicales après l'événement, établir une évaluation de la situation et un repérage éventuel des personnes les plus à risque (degré d'exposition à l'événement, antécédents médicaux et biographiques...), et orienter individuellement ces salariés.
- Solliciter d'autres professionnels de son équipe pluridisciplinaire, qui pourront procéder à une évaluation de la situation, et proposer différentes modalités de régulation : orientations spécialisées, interventions collectives sur site ou en centre médical, consultations individuelles en intervention psychologique post-immédiate...

### **3. D'autres protocoles d'intervention spécifiques à l'entreprise peuvent être mis en place.**

**En aucun cas, on ne peut imposer d'intervention psychologique sans le consentement de la personne.**

# 5

## Réaliser les démarches administratives



### DANS LES 48 HEURES

#### **Déclarer l'accident du travail.**

Dans les 48 heures suivant l'accident du travail, l'employeur doit établir une déclaration objective d'accident du travail, à adresser à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM), qui informera l'inspection du travail (12 heures en cas d'accident mortel).

La plus grande prudence est conseillée dans la rédaction de la déclaration d'accident du travail : attention aux suppositions ou déductions.

#### **Constater et témoigner.**

L'accident grave d'un salarié peut entraîner un constat des forces de l'ordre, et peut être suivi d'une visite de l'inspection du travail ou de journalistes. L'employeur doit donc se préparer à recevoir ces personnes.

- Pour toute convocation devant la police, la gendarmerie, l'inspection du travail, etc., si la personne n'a pas été témoin de l'accident, il faut le mentionner au début de la déposition et préciser qu'elle ne rapportera que ce qui lui a été dit. Il est très important de ne donner que des renseignements objectifs et incontestables.
- Si un tiers non salarié est en cause dans l'accident, il faut alerter la compagnie d'assurance.

#### **Informé le médecin du travail s'il n'a pas pu être présent dans l'équipe de crise.**

### DANS LA SEMAINE QUI SUIT

#### **Réunir de façon extraordinaire le Comité Social et Économique pour procéder à une enquête sur l'accident du travail.**

*« Le comité est en outre réuni à la suite de tout accident ayant entraîné ou ayant pu entraîner des conséquences graves, ainsi qu'en cas d'événement grave lié à l'activité de l'entreprise, ayant porté atteinte ou ayant pu porter atteinte à la santé publique ou à l'environnement ou à la demande motivée de deux de ses membres représentants du personnel, sur les sujets relevant de la santé, de la sécurité ou des conditions de travail. »*

#### **Art. L2315-27 du Code du Travail**

À défaut de CSE au sein de l'entreprise, il convient de réunir les délégués du personnel.

#### **Accompagner la famille si nécessaire**

Fiches de paye, attestations... l'employeur peut accompagner et soutenir la famille dans les démarches administratives et matérielles.



## Réaliser les démarches administratives en cas de décès

### **Le décès entraînant la rupture du contrat de travail du salarié, l'employeur doit :**

- Établir le bulletin de salaire et le solde de tout compte du salarié décédé ;
- Radier le salarié du registre du personnel de l'entreprise ;
- En informer les organismes sociaux ;
- Remettre aux ayants droits de la victime son certificat de travail.

### **L'employeur doit verser au notaire chargé de la succession ou aux ayants droits de la victime :**

- Le salaire du mois en cours au prorata temporis du travail effectué avant le décès ;
- Une indemnité en argent correspondant aux droits acquis en matière de contrepartie obligatoire en repos ;
- La liquidation des droits relatifs à la participation aux résultats de l'entreprise, à la réserve spéciale ou au plan d'épargne d'entreprise, dont la levée anticipée peut être demandée à tout moment en cas de décès ;
- Une attestation de salaire pour le calcul du capital décès versé par la CPAM.

### **En outre du capital décès, lorsque le décès de l'assuré est imputable à un accident de travail ou une maladie professionnelle, des prestations spécifiques peuvent être accordées par la CPAM à ses proches,**

notamment le remboursement des frais funéraires, les frais de transport du corps jusqu'au lieu de sépulture, ainsi que le versement d'une rente d'ayants droit.

### **Penser également à...**

- Proposer un temps de recueillement collectif.
- Permettre aux salariés de se rendre aux obsèques.
- Faciliter la récupération des éventuelles affaires personnelles du salarié par la famille, et organiser une visite du lieu de l'accident si elle en fait la demande (avec la personne référente).



## Se faire accompagner par l' AISMT13



### EN AMONT

#### Vérifier que la fiche d'entreprise et le DUERP sont régulièrement mis à jour.

Employeurs, vous pouvez solliciter nos équipes pour vous accompagner dans l'analyse des situations à risque en veillant à inclure les risques psychosociaux.

### LORSQU'UN ÉVÉNEMENT SE PRODUIT

#### Prévenir le médecin du travail pour une action rapide, dès la survenue de l'événement.

- **Accompagnement et conseil pour la gestion de crise.**

Le médecin du travail peut alors conseiller l'employeur, l'orienter ou lui proposer une intervention, au niveau collectif et/ou individuel.

Il peut également recevoir les travailleurs en consultation médicale, que ce soit à leur demande ou à celle de l'employeur.

Un membre de l'équipe pluridisciplinaire (médecin du travail, infirmier de santé au travail, psychologue du travail) peut participer, le cas échéant, à une cellule de crise mise en place au sein de l'entreprise.

- **Initiation à la prise en charge des victimes ou témoins.**

Un psychologue du SPSTI peut orienter les victimes ou les témoins vers des structures ou des professionnels adaptés.

### EN AVAL

#### Analyser les causes de l'événement grave et fournir des conseils

afin que les situations à l'origine de l'événement soient corrigées (exemple : accident du travail).

**LES ÉQUIPES DU SPSTI SONT NEUTRES ET TOUS LES ÉCHANGES SONT CONFIDENTIELS.**



Contacts : page suivante



## Numéros et adresses utiles

### URGENCES

**15 - SAMU**  
**17 - POLICE**  
**18 - POMPIERS**

**112 - URGENCE EUROPÉEN**  
**114 - URGENCE PAR SMS**

### **AISMT13 - Service de Prévention et de Santé au Travail Interentreprises**

Siège Social : 04 91 81 20 29

Centres médicaux : [www.aismt13.fr/contact-centres-medicaux/](http://www.aismt13.fr/contact-centres-medicaux/)

### Urgence & suivi psychologique

#### **CUMP : Cellule d'urgence médico-psychologique**

Marseille 5ème - Hôpital de la Conception, 147 boulevard Baille - 04 91 43 50 47

#### **Suivi psychologique - Unité de médecine légale et de victimologie Joseph Grasset**

Avignon - 14 rue de la Synagogue - 04 90 03 89 11

### Conseils et orientation

#### **Conseil départemental de l'accès aux droits des Bouches-du-Rhône**

Marseille 6ème - 6 Rue Joseph Autran - 04 91 15 53 92

#### **Aide aux victimes - constitution dossier juridique et soutien psychologique**

*Différentes antennes sur l'ensemble du département - prestations gratuites*

#### **APERS - Aide aux victimes et activité judiciaire**

Aix-en-Provence - 18 avenue Laurent Vibert - 04 42 52 29 00

Arles - Maison de la Justice et du droit, 16 rue Président JF Kennedy - 04 90 52 20 61

#### **AVAD - Aides aux victimes d'actes de délinquance**

Marseille 7ème - 13 boulevard de la Corderie - 04 96 11 68 80

Tarascon - Palais de justice, 28 allée du Gl Jennings Kilmaine - 04 88 65 82 00

### Autres contacts utiles

#### **CPAM**

Numéro unique : 3646

#### **Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités**

Marseille 8ème - 55 boulevard Périer - 04 91 57 96 00

Aix-en-Provence - Le pilon du Roy, Bâtiment B, rue Pierre Berthier - 04 42 39 56 00

**Prévenir les risques professionnels  
constitue un des principaux  
leviers de progrès  
en entreprise.**

**12 500 adhérents nous font confiance  
et 160 000 salariés sont suivis  
par nos équipes pluridisciplinaires.**

**MIEUX VAUT PRÉVENIR  
QUE GUÉRIR.**

**Plus d'informations sur AISMT13.fr**

SANTÉ  
AU TRAVAIL

**AISMT13**

prévenir  
les risques  
professionnels

Association Interprofessionnelle de Santé et Médecine du Travail

37-39 boulevard Vincent Delpuech

13006 Marseille

04 91 81 20 29 | [sante-travail@aismt13.fr](mailto:sante-travail@aismt13.fr)

MEMBRE DE

**présanse**

PRÉVENTION ET SANTÉ AU TRAVAIL

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR-CORSE

Mise à jour : juin 2023