

## Gestion de crise : Case study

### Scénario Fictionnel : Agression sur le lieu de travail avec blessure

#### Intervenant :

« Ce scénario est purement fictif et a pour unique objectif d'illustrer notre mode d'intervention lorsqu'un incident sérieux survient en milieu professionnel.

Chez Lyra, nous accordons une importance absolue à la confidentialité et à l'anonymat des personnes et des entreprises accompagnées.

Imaginons donc : un grand centre logistique en périphérie de Marseille. Un jeudi matin, des tensions latentes entre deux employés dégénèrent soudainement. Lors du changement d'équipe, une dispute éclate au sujet de la répartition des tâches. En quelques secondes, l'un des employés pousse violemment son collègue contre une étagère métallique. Ce dernier chute lourdement, se cogne la tête contre le sol en béton et perd brièvement connaissance. Il saigne. Plusieurs collègues sont témoins de la scène.

Les agents de sécurité interviennent aussitôt. Les secours sont appelés. L'employé blessé est transporté à l'hôpital, en état de confusion mais stable. L'agresseur est retenu, puis placé en garde à vue.

#### Étape 1 : Réaction immédiate

Dans ce type de situation, notre cellule de crise est mobilisée immédiatement.

Notre première priorité : nous assurer que la famille de l'employé blessé ait bien été informée. Nous accompagnons les RH ou la direction dans cette démarche difficile. C'est un cas critique qui nous pousse à lever exceptionnellement le principe de confidentialité.

Ensuite, nous intervenons auprès des collègues présents au moment de l'incident. Certains peuvent être en état de choc, voire présenter des réactions anxieuses aiguës. Dans notre exemple, nous organisons une intervention sur site dès l'après-midi, avec un professionnel de notre réseau. Notre équipe est aussi informée de l'événement et se tient à disposition au téléphone.

#### Étape 2 : Communication & soutien sur site

Un événement aussi grave nécessite une communication interne claire, mesurée et respectueuse. Grâce à notre guide pratique et tout en respectant le protocole de crise de l'entreprise, nous accompagnons la direction dans la rédaction et la diffusion d'un message qui informe sans exposer, et qui rassure tout en restant transparent.

Le lendemain, nous proposons un débriefing collectif avec les équipes. Ce temps d'échange sécurisé permet aux salariés d'exprimer leurs émotions, de poser leurs questions, et de commencer à intégrer ce qu'ils ont vécu.

Des séances individuelles sont également proposées à ceux qui en ressentent le besoin. Et nous n'oublions pas les proches de la personne blessée : eux aussi peuvent bénéficier de notre soutien.

## Étape 3 : Suivi & reconstruction

Après la gestion de l'urgence, nous poursuivons notre accompagnement dans la durée.

Nous soutenons le salarié blessé dans sa reprise progressive, avec un suivi psychologique adapté. Nous lui proposons également notre service de soutien juridique s'il en ressent le besoin. Nous aidons également les managers à accompagner leurs équipes dans l'après-coup, à identifier les signaux de stress résiduel, et à restaurer un climat de sécurité.

Pour l'employé agresseur, à la demande de l'entreprise, nous pouvons aussi le contacter afin qu'il bénéficie d'un suivi psychologique.

Enfin, nous proposons un travail de fond avec l'entreprise pour prévenir de futurs débordements : formation à la gestion des conflits, repérage des signes avant-coureurs, rappel de nos services... autant d'actions concrètes qui renforcent la prévention et la gestion de crise au sein de l'entreprise.

## Conclusion

Ce scénario, bien que fictif, illustre les enjeux humains et organisationnels auxquels nos équipes sont formées à répondre mais aussi à prévenir.

Un acte de violence au travail bouleverse profondément un collectif. Mais une réponse appropriée, rapide, structurée et humaine peut tout changer. C'est exactement notre rôle : être présents à chaque étape, pour prévenir la crise, la contenir, soutenir les personnes, et aider l'entreprise et ses employés à se reconstruire durablement. »



Lyra France  
14 avenue de l'Opéra  
75001 Paris  
Tél. +33 1 75 85 01 61  
info.eu@lyrahealth.com  
<https://lyrawellbeing.fr/>