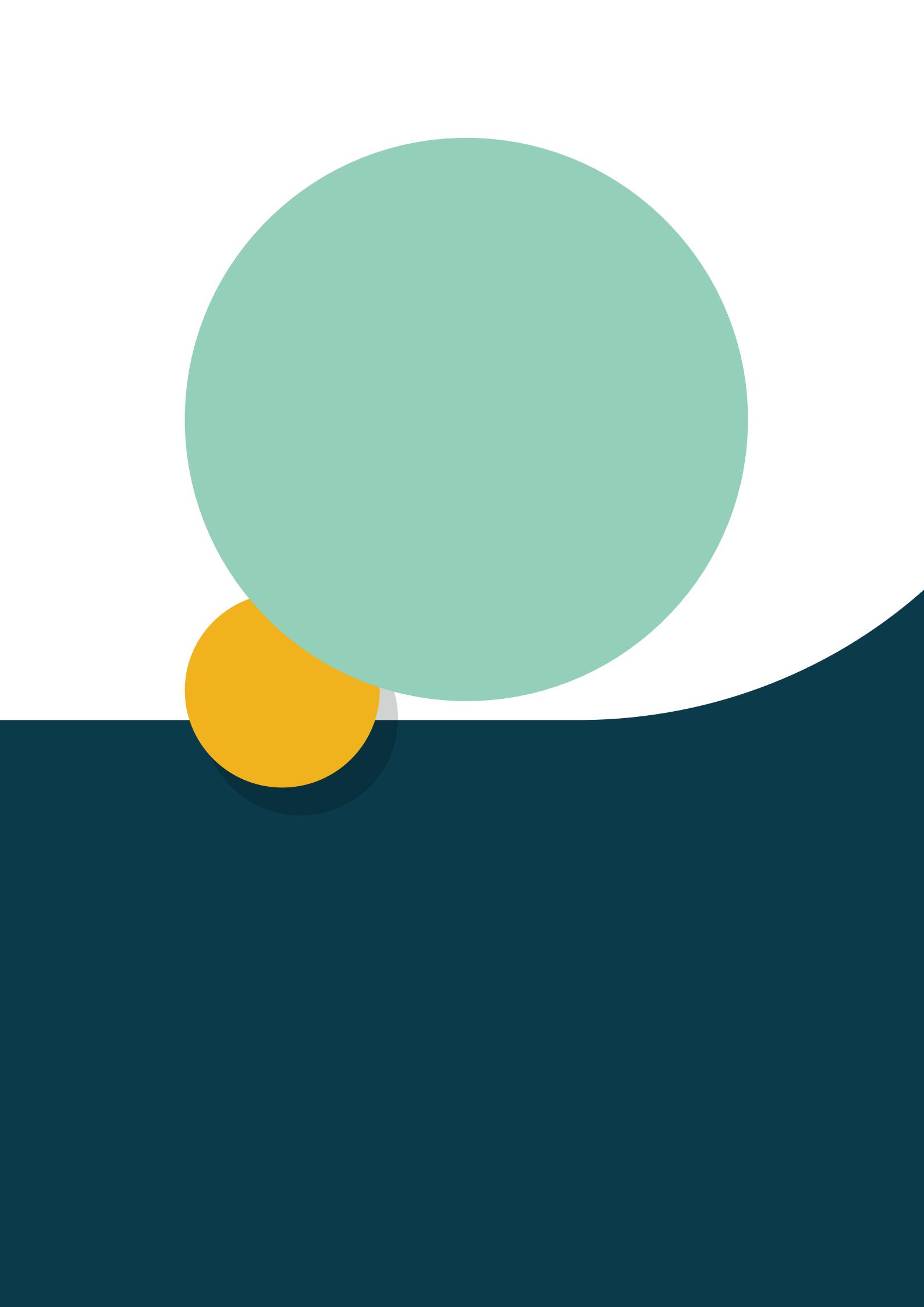


Le Conseil départemental
aux côtés de ses agents



Guide de la prévention

Les agressions “externes” EN MILIEU PROFESSIONNEL



SOMMAIRE

I- QUELQUES REPÈRES THÉORIQUES

4

- A. Définition
- B. Conséquences pour l'agent
- C. Sanctions et peines encourues
- D. Les métiers à risques au sein de la collectivité

II- QUE FAIRE EN CAS DE SITUATION D'AGGRESSION

9

- A. En tant qu'agent victime
- B. En tant que collègue témoin
- C. Rôle du manager
- D. Rôle de l'assistant de prévention

III- QUI PEUT M'AIDER

11

- A. Le référent agression
- B. Le service de médecine préventive
- C. Le psychologue
- D. La protection fonctionnelle
- E. L'accompagnement d'un collectif

IV- LA PRÉVENTION

14

- A. Les locaux
- B. Communication à destination des usagers
- C. Organisation du travail
- D. Principes et conseils à respecter
- E. Formation

V- ANNEXES

23

- ANNEXE 1 : Fiche de déclaration d'accident
- ANNEXE 2 : Que faire en cas d'agression
- ANNEXE 3 : Que faire en cas de situation conflictuelle
- ANNEXE 4 : Notice explicative et fiche « Droit de retrait »

I. QUELQUES REPÈRES THÉORIQUES

A. Définition

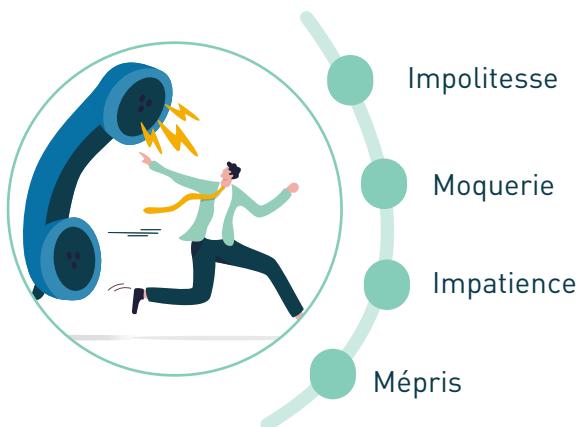
L'agression en milieu professionnel se produit lorsqu'un ou plusieurs agents sont exposés à des violences émanant d'usagers dans des circonstances liées au travail.

Elle va du manque de respect à la manifestation de la volonté de nuire, de détruire, d'intimider, jusqu'à l'agression physique.

L'agression en milieu professionnel peut être classée en 4 catégories (source INRS) selon leur degré de gravité.

Toutefois, il peut être difficile de déterminer la limite entre certaines catégories. Certains incidents peuvent être jugés comme appartenant à plusieurs dimensions.

Incivilité



L'incivilité regroupe les actes et comportements manquant aux convenances sociales et aux règles de vie en communauté telles que le respect de l'autre, la politesse ou la courtoisie (moquerie, crachat, impatience manifeste, mépris...).

Souvent considérées comme banales, elles ne sont pourtant pas à minimiser. En effet, l'incivilité perturbe le quotidien professionnel, dégrade les relations et peut durablement détériorer « l'image de soi ».

Vandalisme



Le vandalisme est l'acte de détérioration ou de destruction intentionnel exercé contre des biens matériels ou des bâtiments. Il ne vise pas nécessairement l'agent et son travail. En revanche, surtout lorsqu'il est fréquent, cet acte peut laisser à l'agent le sentiment que le travail est discrédité et traité avec mépris.

“ATTENTION

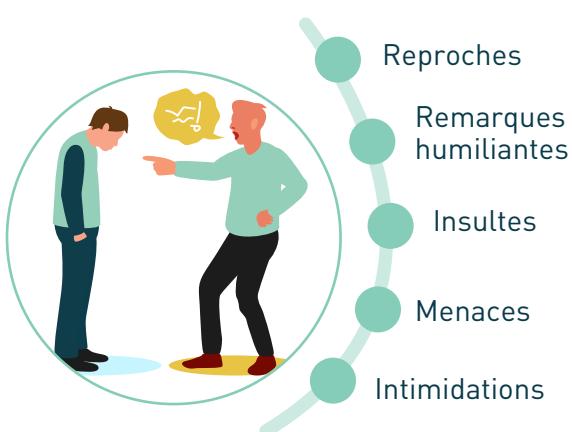
Ce guide présente la prévention et la prise en charge des agressions d'agents par des usagers.

Les agressions qui surviennent entre agents sont traitées par la procédure “Menaces, actes de violences, de discriminations, de harcèlements et d'agressions, pouvant être catégorisés de sexuels et/ou sexistes” (MAVDHAS).

Le signalement se fait alors via la plateforme : [« https://valdoise.signalement.net/entreprises-signalement.net »](https://valdoise.signalement.net/entreprises-signalement.net).

Un guide spécifique est disponible sur Mosaïk indiquant les démarches à effectuer.

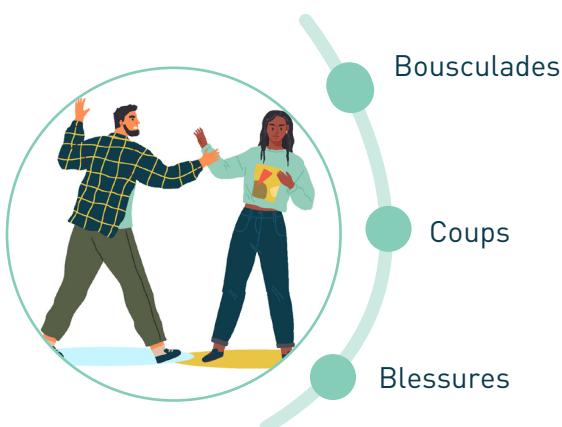
Agression verbale



L'agression verbale peut prendre différentes formes : reproches, insultes et propos grossiers, remarques méprisantes, désobligeantes voire humiliantes, menaces intimidations...

Cette violence verbale peut être le préambule d'un passage à l'acte physique.

Agression physique



L'agression physique est la forme la plus visible de la violence. Elle porte atteinte à l'intégrité corporelle de l'agent. Elle se traduit par des bousculades, des coups, des blessures... pouvant entraîner des séquelles plus ou moins graves, voire la mort.

B. Conséquences pour l'agent

Les violences externes peuvent avoir des répercussions graves sur la santé physique ou psychique, tant des victimes directes que des collègues pris à partie ou des témoins de la scène. Ces conséquences dépendent notamment de la nature de l'agression (ou des agressions si elles sont répétées dans le temps) et de la prise en charge médico-psychologique proposée.

Différents types de conséquences existent :

• L'atteinte physique à la suite d'une agression physique

Une agression physique peut entraîner des lésions ou des blessures (hématomes, griffures, plaies, fractures...) plus ou moins graves, pouvant nécessiter une prise en charge médicale ou une intervention chirurgicale, voire occasionner le décès de la victime.

• L'atteinte psychique en cas d'agression physique ou verbale

Les éventuelles répercussions psychologiques d'un acte de violence externe vont dépendre : de la nature et de la gravité de l'agression, de ses circonstances (agression par une personne à qui l'agent tentait de porter secours, effet de surprise...), de l'environnement de la victime au moment de l'agression (isolement, présence de la hiérarchie...), de l'état préalable de la victime (antécédent(s) de violences sur le lieu du travail...), de la rapidité avec laquelle un soutien psychologique a été mis en place, des suites qui seront données à l'événement par la structure (banalisation, déni, prise en compte...).

• L'effet des incivilités répétées

Les agressions physiques et verbales ne sont pas les seules à laisser des traces. Les incivilités peuvent provoquer chez les agents de la lassitude, de la démotivation, de la perte de confiance en soi voire de la peur, surtout si elles ne sont pas prises en compte par l'encadrement ou, pire encore, si elles sont déniées.

• Les conséquences des actes de vandalisme

Les actes de vandalisme peuvent également être vécus comme un signe d'irrespect et de non considération de la contribution du travail des agents. Les agents peuvent alors se démotiver et se désengager de leurs actions puisqu'ils ont l'impression que celles-ci ne sont pas reconnues.

• Le stress aigu et le stress chronique

Les réactions de stress peuvent être immédiates, c'est l'état de stress aigu : elles peuvent aller d'un état d'agitation (cris, pleurs, besoin de fuir), ou d'un choc émotionnel à l'incapacité de la victime à parler, à se mouvoir (sidération psychique). L'état de stress peut devenir chronique lorsque l'agent est fréquemment confronté à des actes violents comme la répétition de remarques acerbes ou désobligeantes ou encore d'agissements malveillants. Travailler ou avoir le sentiment de travailler dans l'insécurité peut également être un facteur de stress, d'angoisse et de mal-être.

• Le stress post-traumatique

En cas de choc psychologique important, l'état de stress persiste parfois plusieurs semaines ou plusieurs mois après l'agression. On parle alors de stress post-traumatique. Il se traduit par un revécu permanent de l'évènement traumatisant, des comportements d'évitement des situations qui rappellent la situation traumatisante, associés à des perturbations :

- psychologiques (anxiété, dépression chronique, surconsommation de tranquillisants, tentative de suicide...),
- somatiques (troubles du sommeil, troubles digestifs ou neurologiques),
- comportementales (surinvestissement professionnel, attitudes compulsives, difficultés de concentration, désintérêt, démotivation...).

Le stress post-traumatique peut être différé. La pathologie se développe alors quelques mois, voire quelques années après l'agression. Un soutien psychologique adapté peut permettre d'éviter (ou de limiter) l'apparition, la persistance ou l'aggravation de troubles psychologiques. C'est au médecin de prévention de juger si la victime est apte à reprendre le travail, à occuper le même poste ou si son poste nécessite des aménagements. Dans les cas de stress post-traumatique avéré, une demande de reconnaissance de maladie à caractère professionnel peut être étudiée.

• Troubles psychologiques :

Troubles de l'humeur (ex : irritabilité), dépression chronique, consommation de médicaments, d'alcool ou de drogues...

• Troubles physiques :

Trouble du sommeil, trouble digestif, trouble alimentaire, trouble cardiovasculaire...

• Troubles comportementaux :

Attitudes compulsives, démotivation, difficultés de concentration...



IMPORTANT

Pour une meilleure prise en charge à court ou long terme des conséquences liées à une agression, il est recommandé de réaliser un soutien psychologique (cf. III.C).

C. Sanctions et peines encourues

Les sanctions et peines encourues par les agresseurs des agents du Département sont prévues par le Code pénal.

Peines encourues :

La peine encourue dépend des effets :

- Aucune lésion ou blessure : contravention de 4^{ème} classe (article R.624-1 du Code pénal).
- Incapacité totale de travail d'une durée inférieure ou égale à 8 jours : contravention de 5^{ème} classe (article R.625-1 du Code pénal).
- Incapacité totale de travail de plus de 8 jours : 3 ans d'emprisonnement et 45 000 € d'amende (article 222-11 du Code pénal).
- Mutilation ou infirmité permanente : 10 ans d'emprisonnement et 150 000€ d'amende (article 222-9 du Code pénal).
- Homicide involontaire : 15 ans d'emprisonnement (article 222-7 du Code pénal).

Sanctions civiles :

En plus des sanctions pénales, la victime de violences, que ce soit dans le cadre professionnel ou privé, peut demander réparation du préjudice subi.

D. Les métiers à risques de violence au sein de la collectivité

Travailler en contact avec le public (de vive voix ou par téléphone) est une situation de travail exposant aux risques de violences externes, qui concerne près des trois quarts des agents du Département (enquête DARES Conditions de travail 2013).

Les métiers à risques au sein de la collectivité sont l'ensemble des postes où l'agent est en contact physique ou téléphonique avec l'usager.

Cela concerne principalement la filière médico-sociale, mais aussi la filière technique et administrative voire culturelle, en fonction de l'exposition liée aux missions.

II. QUE FAIRE EN CAS DE SITUATION D'AGGRESSION

A. En tant qu'agent victime

- Prévenir les secours dès que possible.
- Contacter le référent agression par mail : sigalementagression@valdoise.fr
- Remplir la déclaration d'agression (cf. annexe 1).
- Déposer plainte et faire une demande de protection fonctionnelle lorsque la situation le nécessite (donner l'adresse du lieu de travail lors du dépôt de plainte).



B. En tant que collègue témoin

- Prévenir les secours/apporter les premiers secours dès que possible.
- Prévenir la direction/la hiérarchie.
- Ne pas laisser l'agent victime ou témoin d'un acte de violence seul durant les heures suivant l'incident.
- Si la situation le nécessite, accompagner la victime faire son dépôt de plainte.
- Remplir la fiche de déclaration sur l'honneur (cf. annexe 1).



C. Rôle de l'encadrant

- S'assurer que les secours ont été prévenus, apporter les premiers secours dès que possible.
- Analyser l'agression en interne dès que possible (attitude/réaction des agents, disposition des locaux, qui est l'agresseur, montée en escalade...).
- Inciter et accompagner la victime et les témoins à effectuer les démarches légales et administratives.
- Si la situation le nécessite, accompagner la victime faire son dépôt de plainte.
- Soutenir la victime et, au besoin, le collectif de travail.
- Évaluer les impacts de l'agression sur l'agent et le collectif de travail (solliciter si besoin un soutien psychologique).
- Contacter le référent agression par mail : sigalementagression@valdoise.fr.
- Faire un courrier à l'usager ayant commis l'acte agressif pour lui notifier les mesures prises à son encontre.

L'encadrant devra engager l'ensemble de ces démarches dès que possible.

D. Rôle de l'assistant de prévention

S'il est désigné au sein de l'équipe/service/direction, l'assistant de prévention a pour rôle :

- D'analyser l'évènement avec la hiérarchie.
- De proposer des actions d'amélioration (configuration de l'espace, organisation de l'équipe, équipements matériels) lorsque cela est nécessaire.

Voir fiche récapitulative en annexe 2

III. QUI PEUT M'AIDER



A. Le référent agression

Rattaché au service prévention des risques professionnels (SPRP) de la DRH, le référent agression est l'interlocuteur privilégié de la ou des victimes, de la hiérarchie, et des services/directions support concernés.

Son rôle est d'accompagner la ou les victimes mais également la hiérarchie dans l'ensemble de la démarche de prise en charge de la situation d'agression subie.

Dès réception (par mail) de la déclaration d'agression, le référent prend contact (par téléphone) avec la ou les victimes et la hiérarchie pour effectuer une première analyse de la situation. Selon la nature de l'agression, le référent peut être amené à effectuer ou réaliser une analyse de terrain pouvant aboutir à un renforcement de la sûreté du site (travaux, mise en place de nouveaux équipements, réagencement des espaces de travail ou encore engagement d'une société de gardiennage...).

Le référent s'assure du suivi administratif de la déclaration d'agression auprès des services/directions concernés et effectue un retour régulier aux personnes concernées.

Le référent reste à la disposition et à l'écoute de l'agent agressé, du collectif, du manager.

Adresse mail : signalementagression@valdoise.fr

B. Le service de médecine préventive

Un rendez-vous peut être proposé si l'agent en fait la demande (via sa déclaration d'agression ou via le référent agression) et si la situation le nécessite, selon la gravité des faits ou l'intensité de la réaction de l'agent victime.

Dans les situations collectives, chaque agent est reçu individuellement par le professionnel de santé.

Ce temps d'échange confidentiel avec le médecin ou l'infirmière permet à l'agent de verbaliser son agression et les émotions vécues, de raccrocher avec le moment présent, d'exprimer son ressenti sur l'agression et les éventuelles difficultés persistantes.

Le professionnel de santé peut ainsi évaluer les conséquences pour la santé physique et psychique de l'agent afin de le conseiller sur une poursuite d'activité, un soutien psychologique individuel si nécessaire, voire une interruption de travail.

C. Le psychologue

La mise en place d'un soutien psychologique permet d'éviter ou de limiter les conséquences sur la santé psychique des agents, en faisant appel à un réseau d'intervenants extérieurs, formés aux techniques adaptées aux évènements traumatisques.

Les séances de soutien, respectant la confidentialité, sont prises en charge financièrement par le Conseil départemental du Val d'Oise et peuvent être réalisées sur le temps de travail (un justificatif de présence en DRH peut être fourni sur demande afin de garantir la confidentialité de la démarche auprès de la hiérarchie).

D. La protection fonctionnelle (Direction des Affaires Juridiques)

En application du Code général de la fonction publique (article 11 de la loi du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires), le Département a l'obligation d'assurer la protection de ses agents lorsqu'ils sont victimes d'une agression dans le cadre de leurs fonctions.

Lorsque les conditions justifiant le bénéfice de la protection fonctionnelle sont réunies, la collectivité est tenue de réparer le préjudice subi par l'agent et de prendre en charge les frais de procédure judiciaire lorsque l'auteur de l'agression fait l'objet de poursuites pénales.

Le service juridique et contentieux de la Direction des Affaires Juridiques (DAJ) est en charge de la mise en œuvre du dispositif de la protection fonctionnelle. Il est l'interlocuteur de la victime et de ses responsables hiérarchiques.

Le guide relatif à la protection fonctionnelle est accessible sur Mosaik > Direction des Affaires Juridiques > Protection fonctionnelle > Guide et formulaires > Guide de la protection fonctionnelle.

E. L'accompagnement d'un collectif

Le manager de l'agent agressé est recontacté par le référent agression. Il pourra être accompagné par celui-ci afin de l'aider à identifier les répercussions sur le collectif de travail. Les différents éléments observés permettront de déclencher un soutien réalisé soit par la psychologue du travail, soit par des psychologues externes.



IV. LA PRÉVENTION ET LES RECOMMANDATIONS

A. Les locaux

● Accessibilité des locaux

Afin de contrôler l'accessibilité des locaux de façon sécurisée, il est recommandé de :

- **Maintenir fermés** la porte d'accès du service, les issues de secours et les portails extérieurs à clé, soit avec l'aide d'un digicode (à modifier tous les 6 mois), soit avec un interphone/visiophone.
- Éviter l'accès à tous les étages, une fois la porte d'entrée passée.
- Fermer les locaux techniques à clé.
- Verrouiller l'accès aux WC du personnel par un digicode.
- Si présence de trésorerie sur site (régie d'avance et de recettes), dissimuler le coffre-fort ou caisse de la vue des usagers.
- Dissimuler les effets personnels (portefeuille, sac à main).
- Mettre en place un processus obligatoire d'accompagnement des usagers depuis le hall d'entrée jusqu'au lieu du rendez-vous et inversement.

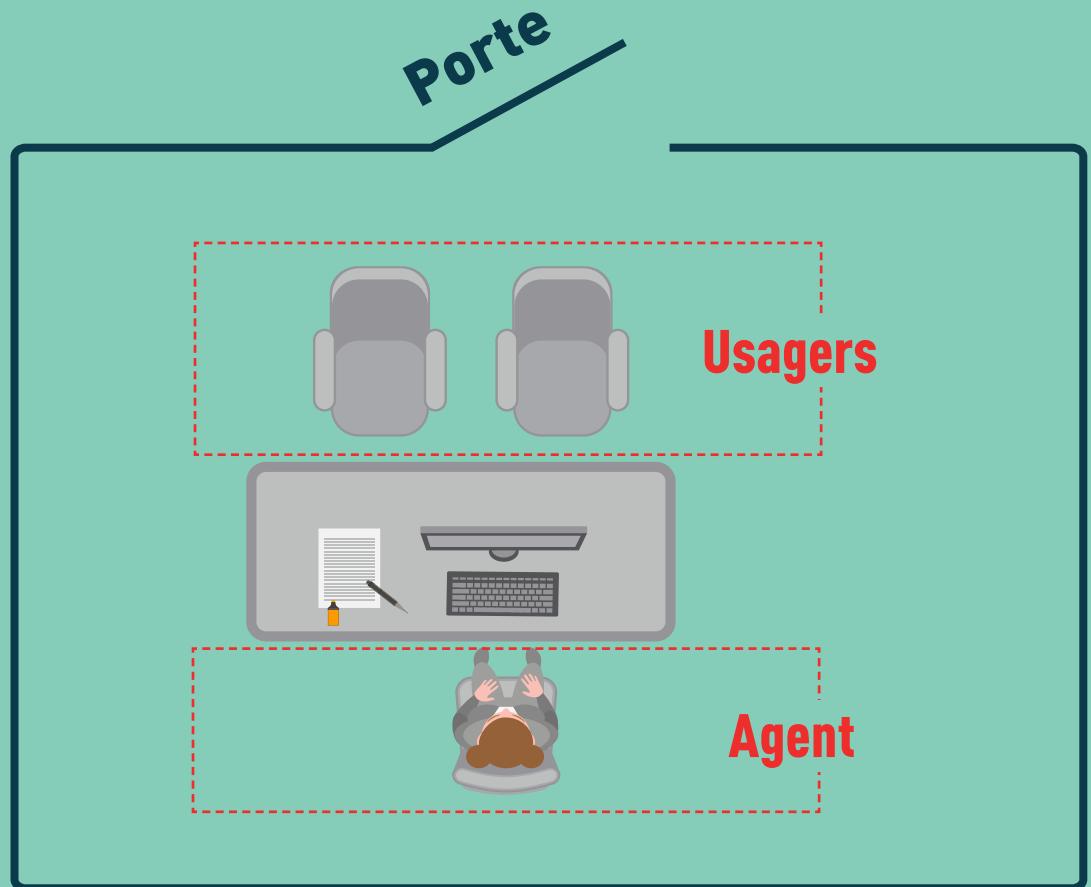
● Disposition / agencement

L'emplacement de l'agent doit être au plus près de la sortie afin de pouvoir évacuer au plus vite et éviter d'être pris au piège.

Malgré le respect de ces dispositions, une agression par un usager reste possible. Face à ce risque, il est conseillé de **ne pas installer les usagers entre l'agent et la sortie du bureau**.

Bureau d'entretien

Ce qu'il ne faut pas faire



B. Communication à destination des usagers

Certaines situations peuvent être évitées grâce à la dissuasion :

- Mettre en place dans les services des affiches permettant une communication dissuasive.
- Mettre en place un message vocal sur les répondeurs mentionnant l'enregistrement de l'appel et les risques en cas d'agression verbale.
- En cas d'usager vindicatif, adapter votre mode de communication en tenant compte des conseils donnés pages 17 à 20.
- Protéger vos données personnelles sur les réseaux sociaux : éviter d'utiliser vos noms et prénoms, photos personnelles.

C. Organisation de travail

- Éviter le travail isolé (en site social ou médico-social, le service ne peut rester ouvert qu'en présence de deux agents au moins).
- Tenir à jour une liste des personnes attendues et remettre la liste à l'agent d'accueil pour que soit réalisé un premier filtrage.
- Si présence d'un usager au comportement inapproprié : demander l'appui / le relais systématique à la hiérarchie.
- En cas de situation à risque avéré, faire usage du droit de retrait (cf. annexe 4 : Fiche et notice « droit de retrait »).

En cas de visite à domicile, se référer au protocole de visite à domicile de votre service/direction et suivre les recommandations suivantes :

- Informer les collègues de l'identité de l'usager visité et des horaires de retour prévus.
- Être joignable par téléphone.
- Éviter les visites sur des horaires tardifs.
- Informer au préalable l'usager de la visite (sauf si le motif nécessite un passage inopiné).
- Évaluer en amont de la visite l'antériorité du comportement de l'usager ainsi que les antécédents judiciaires.
- Réaliser la visite à 2 professionnels (si possible).

D. Principes et conseils à respecter

Un agresseur potentiel a le choix entre 3 possibilités : attaquer, se retirer ou arriver à un compromis. Les agents peuvent, dans une certaine mesure, par leur attitude, leur comportement et leurs paroles, l'inciter à s'orienter vers la seconde ou la troisième option. La maîtrise de méthodes de gestion de conflit peut permettre d'éviter l'escalade et de désamorcer des relations mal engagées. Elle peut également aider l'agent à ne pas se sentir personnellement responsable des manifestations de violence auxquelles il est confronté. La possibilité de faire intervenir un tiers (intervention de personnes relais, collègue ou supérieur hiérarchique...) permet également de faire baisser la tension.

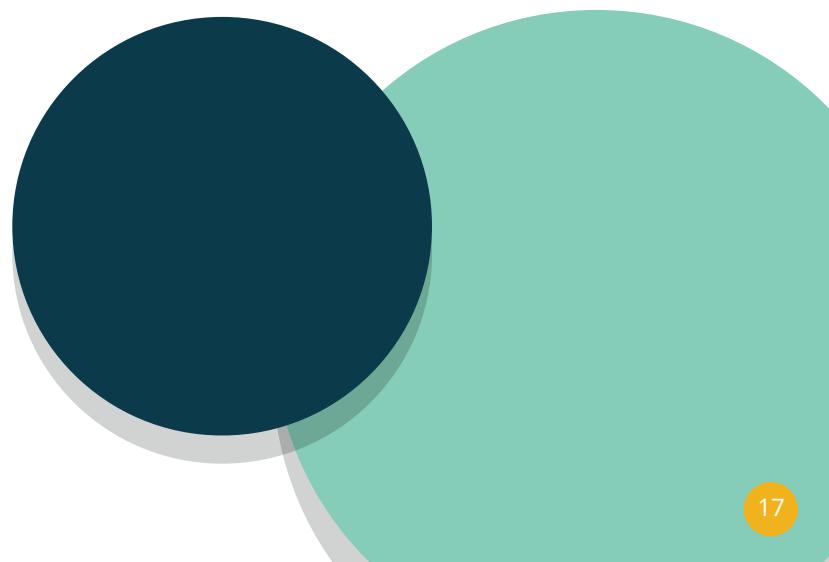
La détection des situations potentiellement dangereuses est indispensable pour prévenir l'escalade comportementale.

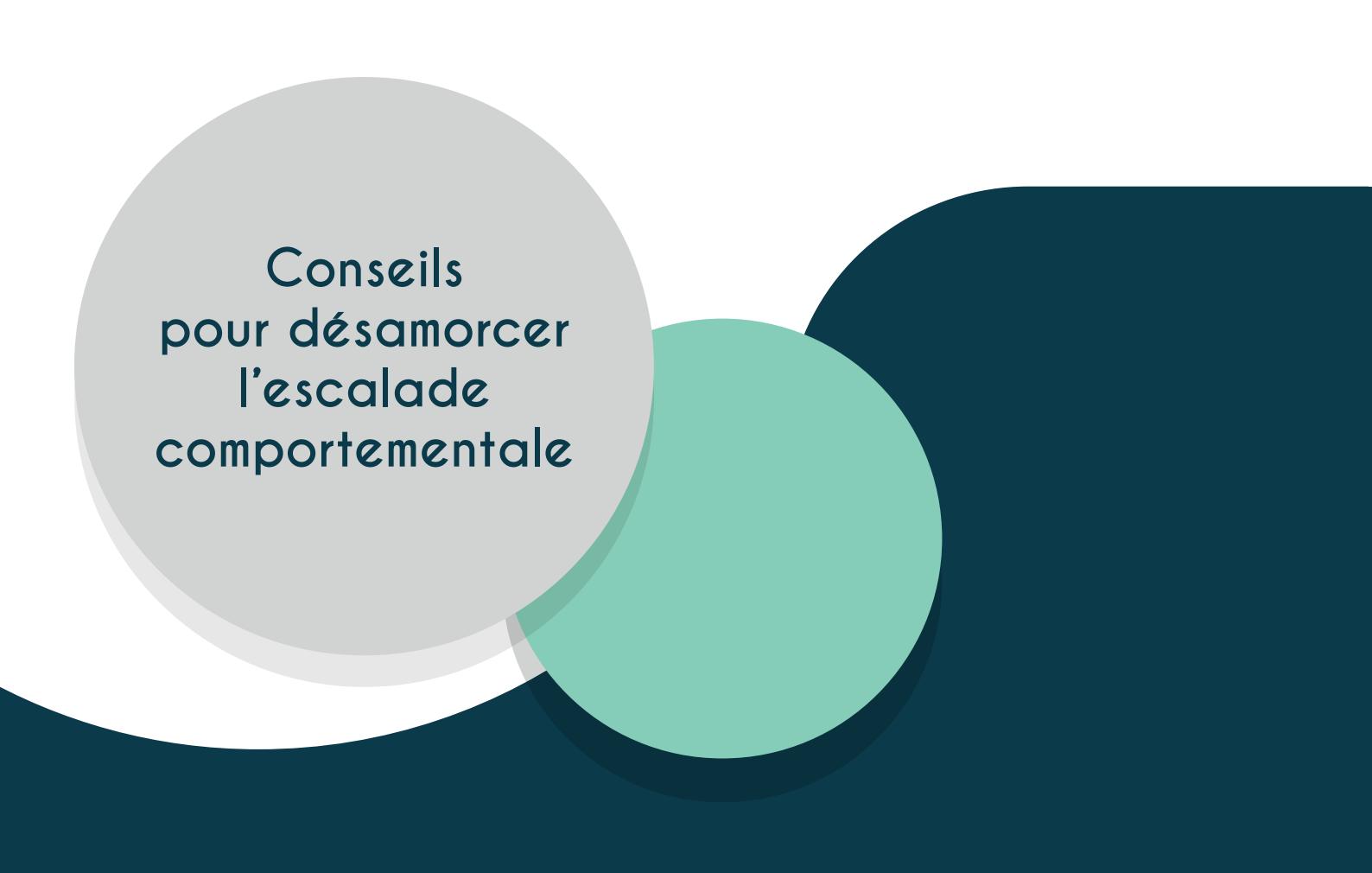
Les signes physiques à repérer peuvent être :

- Regard fixe, menaçant ou fuyant.
- Soupirs, accélération de la respiration.
- Changement de couleur du visage (pâleur ou augmentation de la coloration), sueurs.
- Serrement de la mâchoire, grimaces.
- Raidissement des membres.
- Tremblements.
- Agitation, mouvements saccadés, répétitifs ou incessants.
- Postures menaçantes (pointe du doigt, montre le poing), tendance à s'approcher très près.

L'escalade comportementale se définit par :

- La personne pose des questions, le ton est sarcastique.
- Elle refuse de collaborer et manifeste son désaccord.
- Elle blâme, accuse, insulte, refuse le dialogue.
- Elle menace, hausse le ton (changement du timbre de la voix, de l'intonation et du débit).
- Elle bouscule, frappe.





Conseils pour désamorcer l'escalade comportementale

• GARDER SON CALME ET MONTRER DE L'EMPATHIE

Face à l'agressivité, il faut maîtriser ses émotions en restant calme, mais ferme, tout en adoptant une attitude d'écoute et de compréhension. L'interlocuteur le ressentira et progressivement se placera sur le même schéma d'apaisement.

• LAISSER L'INTERLOCUTEUR S'EXPRIMER

Il s'agit d'ouvrir une soupape pour faire baisser la pression et éviter une explosion. Il faut prendre le temps d'écouter et éviter de contrarier la personne.

Pour éviter la confrontation, il faut parler lentement et clairement sans éléver la voix, répondre poliment et avec assurance et reformuler les dires de l'interlocuteur par des phrases courtes.

Toute la difficulté consiste à ce stade à ignorer les questions provocatrices et à ne pas se laisser entraîner dans des sujets sans lien avec le travail.

• MAÎTRISER SON ATTITUDE

Il s'agit d'éviter les gestes brusques susceptibles d'être perçus comme une provocation ou une menace. Il convient de garder une distance raisonnable avec la personne de façon à ne pas s'exposer inutilement et éviter un rapprochement physique souvent ressenti comme une agression en situation de conflit.

• LAISSER LES DOCUMENTS OÙ ILS SONT

Si la colère de la personne porte sur des documents (facture, courrier de refus, aides financières...) les saisir ou les manipuler peut aggraver la situation.

• DEMANDER UN CHANGEMENT DE COMPORTEMENT

En général, sans opposition frontale, la personne aura tendance à se calmer au bout de quelques minutes. Mais que faire si elle persiste dans son comportement agressif ? Il faut alors lui dire calmement, mais clairement, que si elle désire poursuivre la discussion, elle doit changer d'attitude, parler calmement et adopter un comportement favorable à l'échange. Cela doit se faire en exprimant clairement la volonté de poursuivre la discussion et de trouver une solution acceptable. Cela ne peut se faire qu'à condition que ce soit dans un contexte dénué d'agressivité. Assez souvent, la personne accepte cette proposition et adopte une attitude permettant de régler le dossier et de mettre un terme au conflit.

• DEMANDER DE L'AIDE

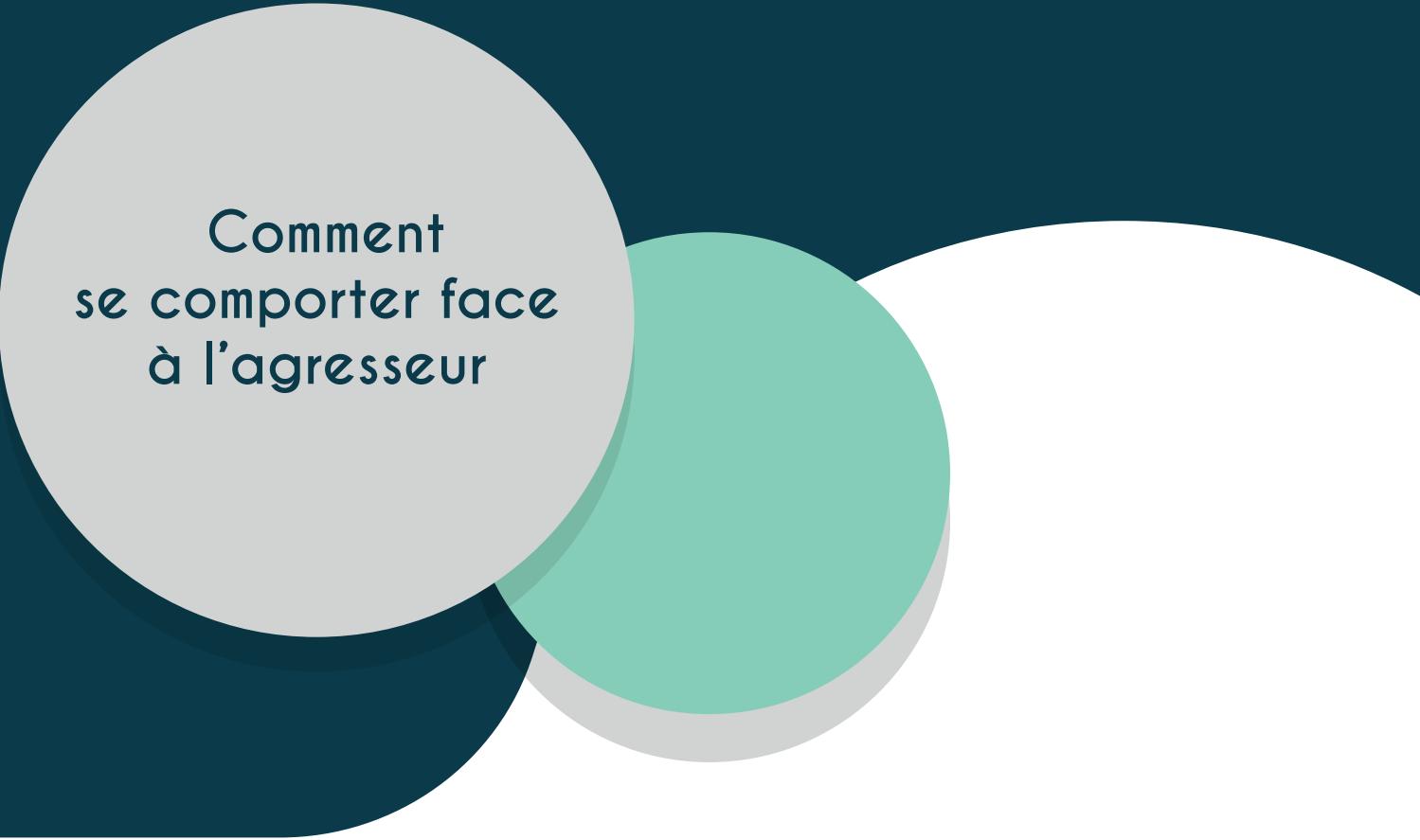
Malgré toutes ces actions, si la personne persiste dans son agressivité, il est inutile de s'exposer : il faut expliquer à l'interlocuteur qu'il est nécessaire de faire appel à un collègue qui peut aider à régler le fond du litige. Souvent, l'arrivée d'une tierce personne permet de faire changer le comportement et de mettre un terme à l'agressivité.

Ces quelques points peuvent avoir des résultats positifs en ramenant le calme et parfois même des excuses.



IMPORTANT

Si le public est reçu à une borne d'accueil, il faut veiller à ne pas laisser à portée de main des objets qu'un agresseur pourrait utiliser comme projectile ou pour menacer (cutter, agrafeuse, règle métallique...).



Comment se comporter face à l'agresseur

- Pour faire tomber la situation d'excitation, mieux vaut tenter de parler à l'agresseur d'une voix posée et calme.
- Le regard peut être perçu comme un signe de défi (regard dans les yeux direct et appuyé) ou comme celui d'une soumission (regard bas, détourné). Cette dernière attitude favorise l'impression de toute puissance et les manifestations de violence chez certains individus.
- L'observation du ou des agresseurs permet de fournir des éléments importants et exploitables dans le cadre de l'enquête qui s'ensuivra.

Vous pouvez tenter de mémoriser :

- Sexe, âge, taille, corpulence, couleur de peau, coupe de cheveux.
- Tenue vestimentaire, couleurs, lunettes.
- Signes particuliers (accent, cicatrices, tatouages, etc.).
- Nature des armes utilisées (revolver, couteau, bombe lacrymogène...).
- Direction et moyen de fuite (à pied, en véhicule...).

Attention à rester discret pour ne pas aggraver le comportement de l'agresseur par un regard insistant.

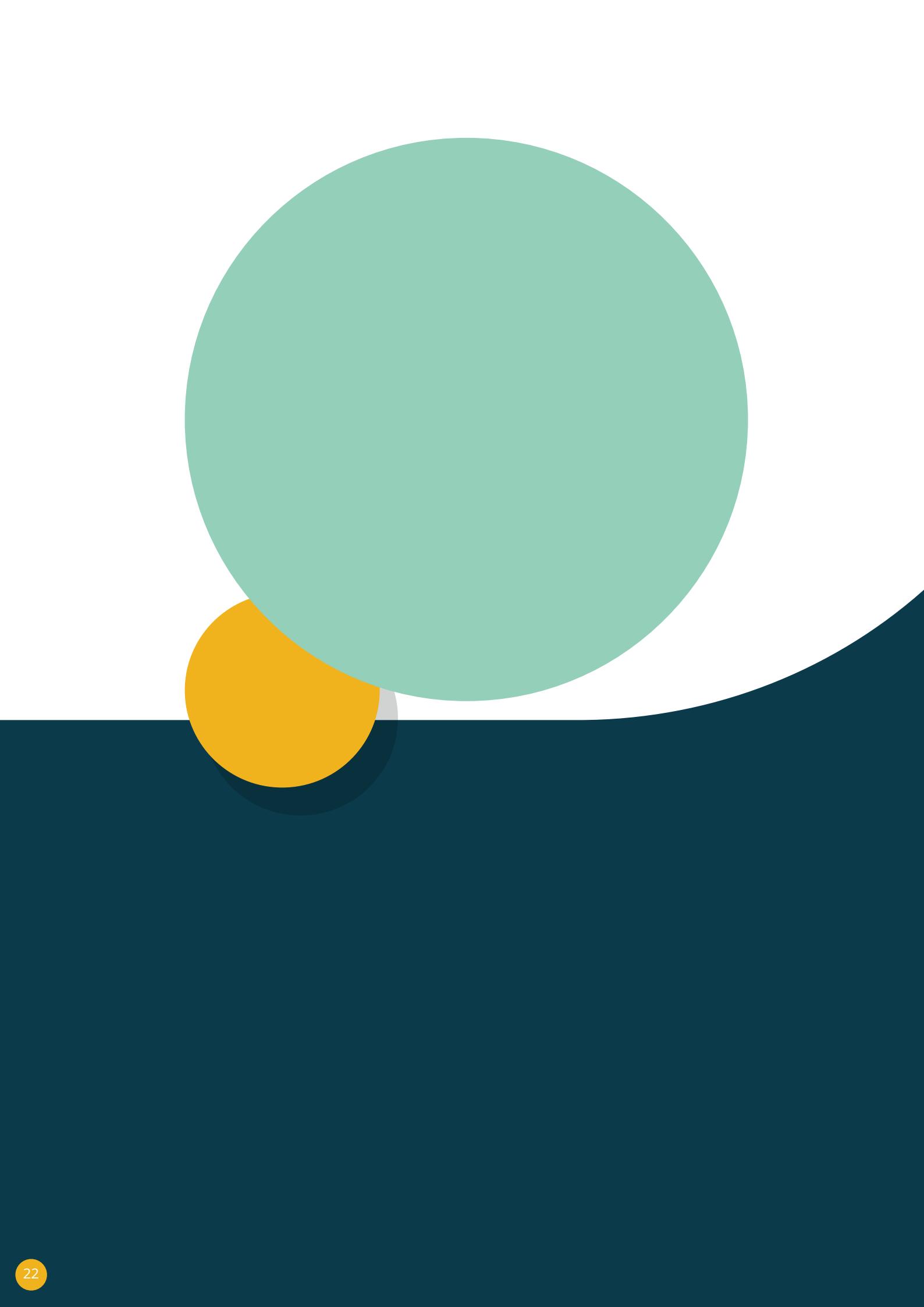
- Dans l'attente de l'arrivée de la Police, il convient de préserver **les traces et indices** en fermant l'accès aux lieux concernés. Bien entendu, il ne faut pas toucher aux objets que l'agresseur peut avoir abandonnés ou manipulés.

Voir fiche récapitulative en annexe 3

E. Formation

Il existe au sein du Département des formations transversales (accueil physique/téléphonique, gestion des conflits et gestion des situations difficiles à l'accueil...) permettant d'aborder la thématique de la prévention et de la prise en charge des agressions. Tout agent, service, voire direction peut se rapprocher du Service de Développement des Compétences (SDC) de la DRH pour exprimer ses besoins en formation et étudier les possibilités de mise en œuvre.

Le Service de Développement des Compétences est joignable au 01.34.25.31.33.



ANNEXES



FICHE DE DECLARATION D'AGRESSION (et servant de déclaration d'accident du travail)

LA VICTIME

Nom: _____ Prénom: _____ Age: _____ Sexe F M

Adresse du domicile: _____

Tél pro: _____ Tél perso: _____

Direction: _____ Service: _____ Horaires de travail : _____

Poste occupé

LES FAITS

Date _____ Jour _____ Heure _____

Lieu des faits (*adresse, ville*)

Les faits sont-ils survenus :

sur le lieu de travail sur le trajet domicile-travail*

(*parcours normal aller-retour effectué par l'agent entre son lieu de travail et sa résidence ou entre son lieu de travail et celui où il prend habituellement ses repas.)

Y'a-t-il un témoin : oui non

Nom : _____ Prénom : _____

Tél pro : _____ Tél perso : _____

Direction : _____ Service : _____

Remplir la fiche de déclaration sur l'honneur du témoin (voir protection fonctionnelle)

Activité exercée au moment de l'agression (ex : accueil, entretien, visite ...) :

L'agresseur est : un usager du service , un public extérieur , un collègue

CAUSE DE LA SURVENUE DES FAITS

DESCRIPTION DETAILLEE DES FAITS

DESCRIPTION PRECISE DE(S) BLESSURE(S)/ LESION(S) ET LOCALISATION

Indiquer le siège de la blessure et/ou lésion :

<input type="checkbox"/>	tête (crâne, chevelure)	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	visage (bouche, nez, oreilles, front, joues, menton, gorge...)	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	yeux	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	épaule, bras, coude	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	thorax	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	abdomen, bassin	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	main, paume, doigt...	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	hanche, cuisse	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	genou, jambe, cheville	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	pied (orteils, voûte plantaire...)	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	atteinte psychologique	<input type="checkbox"/>

Nature de la blessure et/ou lésion (ex. contusion, plaie, brûlure, fracture, présence d'un corps étranger, piqûre, etc.)

Localisation (ex. genoux gauche, main droite etc.)

Soins dispensés sur les lieux de travail : oui non
Si oui préciser :

Consultation médicale

Avez-vous effectué un dépôt de plainte : oui non

Souhaitez-vous faire une demande de protection fonctionnelle : oui non

Souhaitez-vous bénéficier d'un soutien psychologique : oui non

Souhaitez-vous une visite médicale : oui non

Souhaitez-vous que votre identité soit connue des organisations syndicales : oui non

L'autorité hiérarchique ou fonctionnelle :

Fait à :

Le :

Signature :

L'agent :

Fait à :

Le :

Signature :

Déclaration sur l'honneur du témoin

Document à retourner à la Direction des Ressources Humaines en complément de la déclaration d'agression

Je soussigné(e)*:

Nom Prénom
Tél pro Tél perso Portable
Direction
Déclare que M a été victime
d'une agression en date du à (heure)
Lieu des faits (ville et département)

Description des faits

Demande de soutien psychologique oui non
Demande de RDV avec le Médecin de prévention oui non

* déclaration nominative à compléter pour chaque témoin

Fait à le

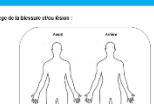
Signature du déclarant



QUE FAIRE EN CAS D'AGGRESSION

En tant qu'agent victime:

- Prévenir les secours dès que possible
 - Contacter le référent agression par mail : sigalementagression@valdoise.fr
 - Remplir la déclaration d'agression (cf. annexe 1)
 - Déposer plainte et faire une demande de protection fonctionnelle lorsque la situation le nécessite (Donner l'adresse du lieu de travail lors du dépôt de plainte)

 FICHE DE DECLARATION D'AGGRESSION	
<p>Document à remplir à la fin de l'agression ou l'assassinat (cas de l'agression)</p>	
LA VICTIME	
Prénom	Prénom
Age	Age
Sexe	Sexe
Identifiant	Identifiant
Photo (optionnel)	Photo (optionnel)
LES FAITS	
Date	Date
Heure	Heure
Localité (commune, quartier)	Localité (commune, quartier)
<p>Quel est le motif de l'agression ?</p> <p>Quel est le motif de l'assassinat ?</p> <p>Quel est le motif de l'assassinat ?</p>	
<p><input checked="" type="checkbox"/> Meurtre</p> <p><input type="checkbox"/> Vol</p> <p><input type="checkbox"/> Vol à main armée</p> <p><input type="checkbox"/> Vol à main armée et meurtre</p> <p><input type="checkbox"/> Vol à main armée et agression</p> <p><input type="checkbox"/> Agression</p> <p><input type="checkbox"/> Agression et meurtre</p>	
<p>Indiquer au moins un motif de l'agression (cas de l'assassinat, assassinat, meurtre, ...)</p>	
<p>L'agression est un cas de <input checked="" type="checkbox"/> meurtre ou <input type="checkbox"/> assassinat.</p>	
<p>La victime est décédée le <input type="checkbox"/> 00/00/0000</p>	
<p>CAUSE DE LA SURVENUE DES FAITS</p>	
<p>Indiquer le siège de la blessure (cas de l'assassinat)</p>	
	
<p>Nature de la blessure et/ou lésion (cas de l'assassinat, assassinat, meurtre, agression)</p>	
<p>Localisation (cas de l'assassinat, assassinat, meurtre, agression)</p>	
<p>Sites d'apparition de les lésions (cas de l'assassinat, assassinat, meurtre, agression)</p>	
<p>Antécédents (cas de l'assassinat, assassinat, meurtre, agression)</p>	
<p>Signalements (cas de l'assassinat, assassinat, meurtre, agression)</p>	

En tant que collègue témoin

- Prévenir les secours/apporter les premiers secours dès que possible
 - Prévenir la direction/la hiérarchie
 - Ne pas laisser l'agent victime ou témoin d'un acte de violence seul durant les heures suivant l'incident
 - Si la situation le nécessite, accompagner la victime faire son dépôt de plainte
 - Remplir la fiche de déclaration sur l'honneur (cf. annexe 1)
 - Contacter le référent agression par mail :
signalmentagression@valdoise.fr, si l'agent victime est dans l'incapacité de le faire

Rôle de l'encadrant

- S'assurer que les secours aient été prévenus /apporter les premiers secours dès que possible
 - Analyser l'agression en interne dès que possible (attitude/réaction des agents, disposition des locaux, qui est l'agresseur, montée en escalade ...)
 - Inciter et accompagner la victime et les témoins à effectuer les démarches légales et administratives
 - Si la situation le nécessite, accompagner la victime faire son dépôt de plainte
 - Soutenir la victime et, au besoin le collectif de travail
 - Evaluer les impacts de l'agression sur l'agent et le collectif de travail (solliciter si besoin un soutien psychologique)
 - Contacter le référent agression par mail : sigalementagression@valdoise.fr
 - Faire un courrier à l'usager ayant commis l'acte agressif pour lui notifier les mesures prises à son encontre

Rôle de l'assistant de prévention

S'il est désigné au sein de l'équipe/service/direction, l'assistant de prévention a pour rôle :

- D'analyser l'évènement avec la hiérarchie,
 - De proposer des actions d'amélioration (configuration de l'espace, organisation de l'équipe, équipements matériels) lorsque cela est nécessaire.



QUE FAIRE EN CAS DE SITUATION CONFLICTUELLE

Conseils pour désamorcer l'escalade comportementale

- **Garder son calme et montrer de l'empathie**
- **Laisser l'interlocuteur s'exprimer**
- **Maitriser son attitude**
- **Laisser les documents où ils sont**
Si la colère de la personne porte sur des documents (facture, courrier de refus, aides financière...) les saisir ou les manipuler peut aggraver la situation.
- **Demander un changement de comportement**
- **Demander de l'aide**

Attention : si le public est reçu à un comptoir, il faut veiller à ne pas laisser à portée de main des objets qu'un agresseur pourrait utiliser comme projectile ou pour menacer (cutter, agrafeuse, règle métallique...).

Ces quelques points peuvent avoir des résultats positifs en ramenant le calme et parfois même des excuses.

Comment se comporter face à l'agresseur

- Pour faire tomber la situation d'excitation, mieux vaut tenter de **parler à l'agresseur d'une voix posée et calme**.
- **Le regard peut être perçu comme un signe de défi** (regard dans les yeux direct et appuyé) ou comme celui d'une soumission (regard bas, détourné). Cette dernière attitude favorise l'impression de toute puissance et les manifestations de violence chez certains individus.
- **L'observation du ou des agresseurs** permet de fournir des éléments importants et exploitables dans le cadre de l'enquête qui s'ensuivra.

Vous pouvez tenter de mémoriser :

- sexe, âge, taille, corpulence, couleur de peau, coupe de cheveux.
- tenue vestimentaire, couleur, lunettes.
- signes particuliers (accent, cicatrices, tatouages, etc.).
- nature des armes utilisées (revolver, couteau, bombe lacrymogène...).
- direction et moyen de fuite (à pied, en véhicule...).

Attention à rester discret pour ne pas aggraver le comportement de l'agresseur par un regard insistant.

- Dans l'attente de l'arrivée de la Police, il convient de **préserver les traces et indices** en fermant l'accès aux lieux concernés. Bien entendu, il ne faut pas toucher aux objets que l'agresseur peut avoir abandonnés ou manipulés.



REGISTRE DE DANGERS GRAVES ET IMMINENTS

Qu'est-ce que le registre de dangers graves et imminents ?

Le registre de dangers graves et imminents est un document dans lequel sont consignées les situations où un danger grave et imminent est perçu.

Qu'est-ce qu'un danger grave et imminent ?

Pour être mentionné dans le registre, le danger doit remplir la double condition d'être à la fois grave et imminent.

Le danger grave :

Le danger grave est à considérer comme une menace directe pour la vie ou la santé, c'est-à-dire une situation en mesure de provoquer une atteinte à l'intégrité physique de cet agent (décès, incapacité permanente, incapacité temporaire prolongée). La situation de danger grave et imminent doit être distinguée du "risque habituel" du poste de travail et des conditions normales d'exercice du travail, même si l'activité peut être pénible et dangereuse. Un travail reconnu dangereux en soi ne peut justifier un retrait.

L'imminence du danger :

L'imminence d'une situation se définit par la survenance vraisemblable d'un événement déterminé dans un avenir quasi immédiat.

Qui peut remplir une fiche de signalement d'un danger grave et imminent ?

Plusieurs personnes sont susceptibles de remplir une fiche de signalement :

- tout membre de la Formation Spécialisée (FS), éventuellement sur la sollicitation d'un agent,
- les assistants de prévention,
- tout agent qui considère qu'une situation de travail constitue un danger grave et imminent.

La procédure d'inscription au registre de la fiche de signalement est distincte selon la personne qui a procédé au signalement.

Quelle est la procédure d'inscription dans le registre ?

Phase 1 : Le signalement

Le signalement du danger constitue la première phase de la procédure d'inscription au registre, appelée également la "phase d'alerte". L'alerte est déclenchée :

- soit par l'agent confronté à un danger grave et imminent qui en informe immédiatement son supérieur hiérarchique,
- soit par un membre de la FS qui a constaté un danger grave et imminent de sa propre initiative, ou prévenu notamment par un agent qui a exercé son droit de retrait de sa situation de travail. Il en avise aussitôt l'autorité territoriale, représentée ici par le Directeur de la direction concernée, le Service Prévention des Risques Professionnels et le Directeur des ressources humaines.

Dans les deux cas, le signalement sera formulé par écrit sur la fiche d'inscription au registre de dangers graves et imminents.



REGISTRE DE DANGERS GRAVES ET IMMINENTS (suite)

Quelle est la procédure d'inscription dans le registre ?

Phase 2 : Modalités d'inscription au registre

Si le signalement est effectué par un membre de la FS, la fiche de signalement est inscrite au registre des dangers graves et imminents.

Si le signalement est effectué par un agent, sans l'intermédiaire d'un membre de la FS, la fiche de signalement est transmise de toute urgence au Service prévention des risques professionnels (Direction des ressources humaines) par la hiérarchie. L'inscription au registre s'effectue après accord de la Direction des ressources humaines après avis du Service prévention des risques professionnels et de la direction à laquelle appartient l'agent. A cette fin, l'agent saisit sa hiérarchie. L'agent peut saisir un membre de la FS d'une demande d'inscription.

Phase 3 : L'enquête

Lorsqu'un danger grave et imminent est présumé par un membre de la FS ou par l'autorité territoriale, une enquête est immédiatement engagée, à l'initiative de l'autorité territoriale ou de son représentant avec un membre de la FS : il s'agit de la troisième phase de la procédure.

L'autorité territoriale doit, par la suite, prendre les mesures nécessaires pour remédier à la situation ou constater que celles prises par la hiérarchie ont été suffisantes et en informe la FS.

Les conditions d'exercice du droit de retrait en cas de danger grave et imminent

Le droit de retrait d'une situation de travail fait l'objet d'une procédure stricte, décrite par l'article 5-1 du décret 85-603 du 10 juin 1985 modifié.

Si un agent a un motif raisonnable de penser que sa situation de travail présente un danger grave et imminent pour sa vie ou pour sa santé ou s'il constate une défectuosité dans les systèmes de protection, il en avise immédiatement son supérieur hiérarchique. Il peut se retirer d'une telle situation.

L'autorité territoriale prend les mesures et donne les instructions nécessaires pour permettre aux agents, en cas de danger grave et imminent, d'arrêter leur activité et de se mettre en sécurité en quittant immédiatement leur lieu de travail.

Un danger grave et imminent :

Le danger grave et imminent est défini dans les conditions précédemment indiquées.

Ne pas créer une nouvelle situation de danger :

L'exercice du droit de retrait de sa situation de travail doit s'effectuer de façon à ne pas créer pour autrui une nouvelle situation de danger grave et imminent. Par "autrui", il convient d'entendre toute personne susceptible, du fait du retrait de la situation de travail de l'agent, d'être placée elle-même dans une situation de danger grave et imminent pour sa vie ou pour sa santé. Il peut donc s'agir de collègues de l'agent, mais aussi, le cas échéant, de tiers tels que les usagers du service public.

Lorsqu'un agent a un motif raisonnable de penser que sa situation de travail présentait un danger grave et imminent pour sa vie ou pour sa santé, aucune sanction ne peut être prise à son encontre et aucune retenue de rémunération ne peut lui être appliquée.



REGISTRE DE DANGERS GRAVES ET IMMINENTS (suite)

Où trouve-t-on et où sont conservées les fiches de signalement de dangers graves et imminents ?

La fiche d'alerte est mise en ligne sur Mosaïk et est accessible au sein du Registre Unique de Santé et Sécurité au Travail (RUSST) disponible auprès de l'assistant de prévention du site, du service, de la direction.

L'assistant de prévention centralise les fiches de son site, service, ou de sa direction, suite aux situations de dangers graves et imminents instruites.

Le Service prévention des risques professionnels centralise l'ensemble des fiches instruites au sein du Conseil départemental.

Qui peut consulter cette fiche ?

Cette fiche est à la disposition des membres de la FS, des acteurs de prévention, ainsi que de l'ACFI et des experts susceptibles d'intervenir dans la procédure d'enquête.

Ces experts peuvent être :

- l'inspection du travail,
- le corps des vétérinaires inspecteurs,
- le corps des médecins inspecteurs de la santé,
- le corps des médecins inspecteurs régionaux du travail et de la main-d'œuvre,
- le service de la sécurité civile.

A qui sont transmises les fiches de signalement de dangers graves et imminents ?

Les fiches sont à adresser au Service prévention des risques professionnels. Une copie doit rester sur le site concerné et d'autres copies peuvent être envoyées aux directions concernées.

Quelles suites sont données aux situations de dangers graves et imminents ?

Le Service prévention des risques professionnels assure l'instruction et le suivi de la procédure (organisation de l'enquête, de la FS, suivi de la mise en oeuvre des mesures, information des agents, du responsable hiérarchique, des acteurs de prévention...).

FICHE D'ALERTE DE DANGERS GRAVES ET IMMINENTS

PARTIE A REMPLIR PAR L'AGENT OU LE MEMBRE DE LA FORMATION SPÉCIALISÉE (FS) OU L'ASSISTANT DE PRÉVENTION

Site concerné :

Service concerné :

Poste(s) de travail concernés(s) :

Date :

Heure :

Autorité hiérarchique ayant été alertée :

Identité de(s) l'agent(s) exposé(s) :

Nom :	Prénom :	Grade :
Nom :	Prénom :	Grade :
Nom :	Prénom :	Grade :
Nom :	Prénom :	Grade :
Nom :	Prénom :	Grade :
Nom :	Prénom :	Grade :

Danger grave et imminent :

Nature et cause :

Mesures prises dans l'immédiat :

Signature de l'agent ou du membre de la FS	Signature de l'autorité hiérarchique ou fonctionnelle	Signature de l'assistant de prévention
--------------------------------------------	-------------------------------------------------------	----------------------------------------

Transmission du signalement au Service prévention des risques professionnels :

Email Téléphone Courrier

En pièce jointe : Note ou rapport Photo(s)

Date de transmission :

Heure de transmission :

Nom et Prénom de l'auteur :

Fonction :

PARTIE A REMPLIR PAR LE SERVICE PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

Autorité territoriale ayant été alertée :

Téléphone :

Date et heure :

Courriel professionnel :

Mesures prises par l'autorité territoriale :

Ces mesures sont-elles définitives ?

oui non

Si non, quelles sont les autres mesures envisagées, et dans quel délai ?

Date :

Heure :

Signature :

Assistant de prévention alerté :

Oui Non

Conduite tenue par l'assistant de prévention :

Date :

Signature :

Médecin de prévention alerté :

Oui Non

Mesure prise par le médecin de prévention :

Date :

Signature :

Service prévention des risques professionnels : Oui Non

Date de réception du signalement :

Mesure prise par le Service de prévention des risques professionnels :

L'Autorité territoriale est-elle en accord avec la reconnaissance d'un danger grave et imminent ?

oui non

Si non, préciser les motivations ci dessous.

Motivation du désaccord de l'autorité territoriale sur la réalité du danger ou sur les mesures à prendre pour faire cesser le danger :

Date : **Heure :**

Transmission immédiate à la FS en cas de désaccord

Date de transmission :

Avis de la FS

Fait le : **Heure :**

