

Jean-Marc GILLET
Directeur général des services

à

L'ensemble du personnel municipal

Digne-les-Bains, le 29 juin 2017

Service Direction des ressources humaines
N/Réf : 2017/06/PA/CR/DRH/
Affaire suivie par Philippe ALFONSI
Tél : 04 92 30 52 00 [philippe.alfonsi@dignelesbains.fr]

Objet : situations conflictuelles
P.J. : 1 note

Mesdames, Messieurs,

Le personnel municipal, dans l'exercice de ses missions, peut être exposé à des situations conflictuelles qui peuvent se traduire par des agressions verbales ou, plus grave encore, à des violences physiques.

Même si ce type de situation reste heureusement marginal, dernièrement, certains de nos collègues ont eu à subir des situations d'agressivité.

Afin de mieux prendre en compte ce type d'évènement inhabituel qui nécessite une attention particulière et afin d'accompagner, en premier chef, les victimes mais aussi l'encadrement, il vous est proposé cette note de service. Cette dernière détermine les procédures à suivre et un cadre d'intervention des personnes et des services référents concernés.



Jean-Marc GILLET

Note de service

Gestion d'une situation d'agression

Table des matières

PRÉAMBULE

1. OBJET	2
2. DOMAINE D'APPLICATION	2
3. RESPONSABILITÉ, AUTORITÉ, COMPÉTENCE	2
4. EXIGENCES DE LA PROCÉDURE	3
4.1. ARTICULATION DE LA GESTION D'UNE AGRESSION.....	3
4.2. ACTIONS DE PRÉVENTION ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX VICTIMES	

Annexes

Annexe 1 : Logigramme gestion d'une agression

Annexe 2 : Déclaration d'une agression

Annexe 3 : Conduite à tenir suite à une agression8

Annexe 4 : Faire face à une personne agressive.....9

Préambule :

Est considérée comme agression, toute attaque portant atteinte à l'intégrité physique ou psychique d'un membre du personnel investi d'une mission de service public, par un ou plusieurs individus, usager, agent de la collectivité..., quels que soient le lieu et le temps (temps de travail ou pas), lorsqu'elle présente un lien avec la fonction exercée.

L'agression peut être physique :

Directe : bousculades, coups, et blessures ou indirecte ; dégradation de biens matériels

L'agression peut être verbale et/ou écrite :

Directe ; insultes, menaces, intimidations, humiliations ou indirecte, médisances, calomnies.

Une situation d'agression est un accident de travail (pour les agents non titulaires) ou accident de service (pour les fonctionnaires) particulier dans lequel l'incident est directement lié au service

Le traitement de ce type d'accident de service qui peut avoir des répercussions importantes sur la santé physique et psychologique, avec des prises en charge lourdes de conséquences pour l'agent et la collectivité nécessite une attention particulière et la mise en place d'actions spécifiques.

1. OBJET

L'objet de cette procédure est d'assurer que les agressions soient traitées et fassent l'objet d'analyses, et que l'accompagnement des victimes soit suivi et efficace.

2. DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure s'applique à tout employé de la mairie de Digne-les-Bains.

3. RESPONSABILITÉ, AUTORITÉ, COMPÉTENCE

Tout personnel de la mairie doit :

- Informer immédiatement son responsable hiérarchique de toute agression à son encontre
- Fournir toutes les informations nécessaires à la compréhension de l'agression
- Participer à l'enquête administrative ainsi qu'à l'arbre des causes s'il est invité.

Le responsable hiérarchique doit :

- Informer immédiatement le service prévention sécurité de l'agression par téléphone et transmettre la déclaration d'agression au plus tard 24h auprès du service ressources humaines (RH)
- Se rendre physiquement (si possible) dans un délai de 48h au service RH pour le côté administratif (déclaration d'accident du travail à l'assureur statutaire; arrêt de travail....)
- Participer à l'enquête administrative ainsi qu'à l'arbre des causes s'il a lieu et s'il est invité.
- Préconiser des actions et accompagner la victime (groupe de travail, rdv psychologue du travail, main courante, plainte...).

Le service prévention sécurité (PS) doit:

- Récupérer la déclaration d'agression
- Accompagner la victime et son chef de service au service RH afin de compléter l'enquête administrative de l'accident de travail si besoin
- Organiser l'arbre des causes (convocation des participants, ...) et l'animer.
- Proposer des actions de prévention et d'accompagnement des victimes

Le service RH doit:

- Récupérer la déclaration d'agression
- Transmettre la déclaration à l'assureur statutaire du personnel
- Faire l'enquête administrative de l'accident de travail avec la victime, son chef de service et une personne du service prévention sécurité
- Transmettre la fiche de consultation médicale initiale.
- Assurer le suivi administratif du traitement de l'accident
- Analyser la procédure la mieux adaptée notamment au regard de la protection fonctionnelle du personnel.

4. EXIGENCES DE LA PROCÉDURE

4.1. ARTICULATION DE LA GESTION D'UNE AGRESSION

Voir annexe 1 (logigramme gestion d'une agression)

C'est le responsable hiérarchique et/ou de service qui déclenche la procédure.

4.2. ACTIONS DE PRÉVENTION ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX VICTIMES

A – Prévention

Le responsable hiérarchique et le service prévention sécurité sont responsables du suivi de la victime et de son accompagnement. Le service RH ainsi que le directeur général des services sont tenus informés sans délai de l'avancement et de l'évolution de la situation.

Une analyse par arbre des causes peut se faire selon l'environnement de l'agression par décision ou sur demande par le service PS.

Dans tous les cas, les agressions feront l'objet d'actions de prévention et/ou de formation qui seront pilotés par le service PS.

Chaque situation fera l'objet d'une analyse selon la chronologie suivante :

1. **Déclaration d'agression à compléter** (Annexe 2). Elle permet la description des **circonstances et conséquences**. Elle doit mentionner au minimum les données suivantes : lieu de l'événement, personnes intervenant (témoins, victimes, tiers) et service de rattachement, date et heure de l'événement, description détaillée des circonstances et des conséquences (nature et siège des lésions), informations complémentaires.
2. Analyse de l'événement utilisant la méthode de l'**arbre des causes (selon le cas)** : méthode d'analyse dont le but est de reconstruire les circonstances qui ont abouti à un événement non souhaité et qui ont permis la matérialisation de celui-ci.

Les participants à l'analyse sont :

- Toute personne pouvant apporter des informations sur l'événement (victime, témoin)
- Responsable hiérarchique, service prévention sécurité, service RH
- DGS
- Médecin du travail et/ou psychologue du travail

En fonction de l'événement seront invités :

- Un représentant du personnel, membre du CHSCT et tout autre personne dont la présence pourrait être utile

3. **Plan d'actions préventives et de formations**, pour répondre à l'évènement, incluant les responsables et les délais pour la mise en place de chaque action, ainsi que la désignation d'un responsable du plan d'action.
Le responsable hiérarchique se devra d'avoir une certaine conduite suite à une agression d'un de ses agents (voir annexe 3)
4. **Suivi** du plan d'action par le service prévention sécurité
5. Vérification de l'**efficacité des actions entreprises** : on considère une action comme efficace si dans une période donnée l'évènement ou situation observée ne se répète pas.
6. **Clôture** du plan d'action
7. **Communication** des résultats aux personnes concernées.

Au final, Les services compétents pourront tirer toutes les conséquences utiles pour l'avenir, des faits et incidents afin qu'ils puissent être évités et qu'ils ne se reproduisent plus dans le futur.

B – Accompagnement

Le but est d'accompagner au maximum la victime suite à une agression.

Il peut s'agir d'un :

- **Accompagnement médical** : il convient d'assurer, immédiatement après l'agression, une prise en charge médicale des victimes. Selon la gravité, des soins peuvent être assurés par des agents formés aux gestes de 1^{er} secours ou par les services d'urgence. Lors de cette prise en charge médicale, l'agent fera établir un certificat médical initial qui décrit les lésions.
- **Accompagnement psychologique** : cela concerne l'agent victime mais aussi éventuellement son entourage professionnel et les témoins de l'agression.

Il peut être effectué par son responsable hiérarchique ou un collègue de travail, immédiatement après l'agression en verbalisant son expérience de la situation et faire part de son ressenti.

Un psychologue du travail est également à disposition des agents sur rendez vous

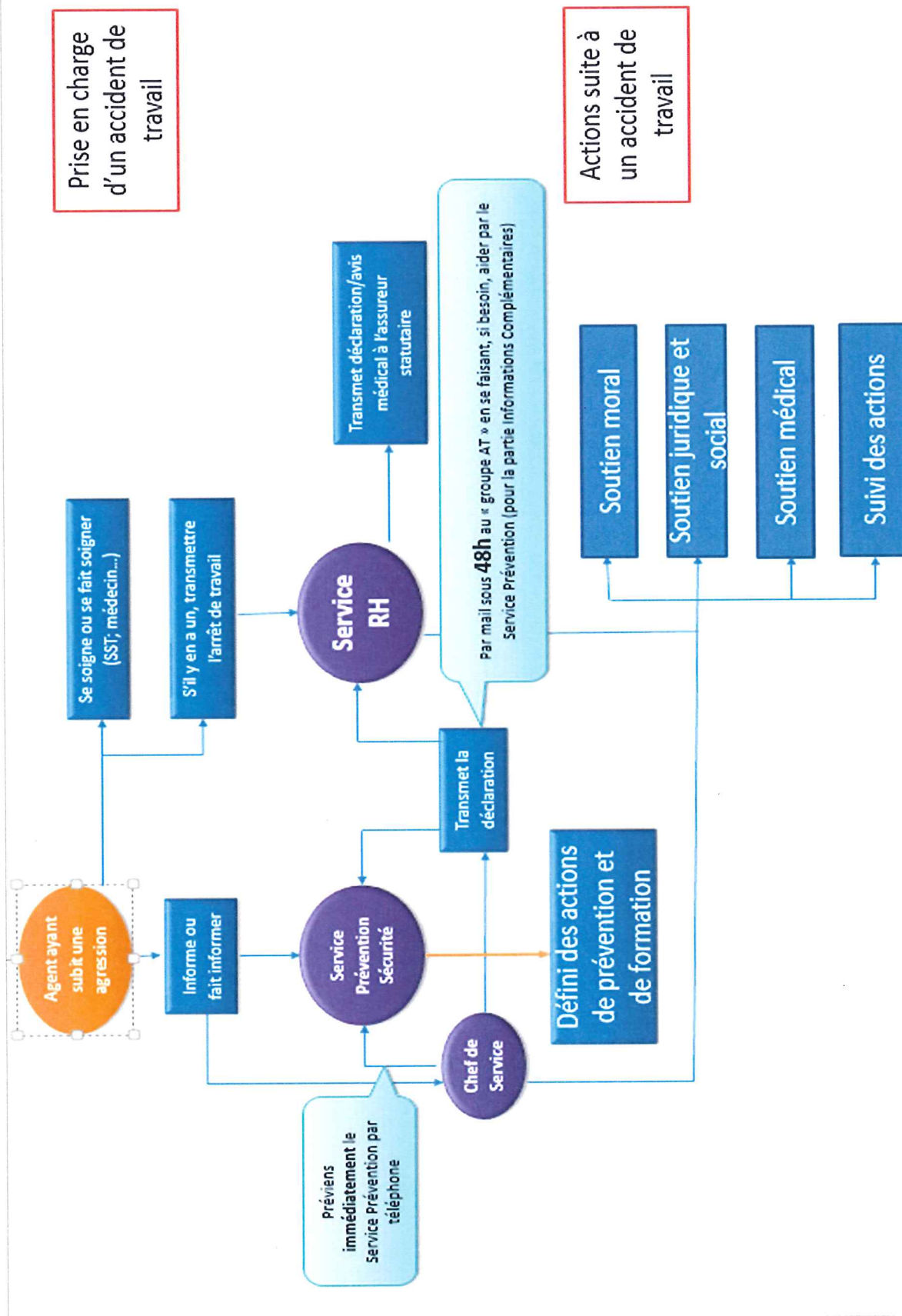
La prise de rendez-vous peut se faire indifféremment, par l'agent lui-même, le chef de service ou en dernier lieu par l'entremise du service RH.

(Numéro psychologue du travail : 06 30 34 63 26)

! ATTENTION ! Rien de doit être imposé à la victime

- **Accompagnement social et juridique** : toute déclaration d'agression vaut une déclaration d'accident de travail, que ce soit une agression physique ou verbale.
- la collectivité peut proposer un accompagnement juridique de la victime.
Lorsqu'un agent est victime d'une agression dans le cadre de ses fonctions, il peut demander la protection fonctionnelle de la collectivité car en effet les collectivités publiques sont tenues de protéger les agents publics contre les menaces, violences, voies de fait, injures, diffamations ou outrages dont ils pourraient être victimes à l'occasion de leurs fonctions.
- Dans ce cadre, s'il y a plainte de l'agent, l'intéressé doit déposer sa plainte en son nom propre en se domiciliant à son adresse professionnelle.
Cela permet à la victime de faire valoir ses droits à réparation du préjudice en étant déchargée des aspects techniques et matériels du volet judiciaire (art 11 de la loi n°83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires garantit en faveur des fonctionnaires et agents non titulaires une protection à l'occasion de leurs fonctions).
Lors d'un dépôt de plainte ou une main courante, le responsable hiérarchique de l'agent (ou à défaut un représentant de la collectivité) l'accompagne au bureau de police ou de gendarmerie le plus proche pour le soutenir et l'appuyer dans ses démarches.


Annexe 1 : Logigramme procédure agression



Prise en charge d'un accident de travail

Actions suite à un accident de travail

Annexe 2 : déclaration des faits : agression

	<ul style="list-style-type: none">• Service prévention sécurité	
Ville de Digne-les-Bains	<ul style="list-style-type: none">• Déclaration des faits : agression	

La déclaration d'agression est établie par le responsable hiérarchique de l'agent dans les 24 h suivant la connaissance de l'évènement. (**Elle est constitutive d'un ACCIDENT DU TRAVAIL**)

Le responsable hiérarchique:

- Informe le service prévention sécurité (PS)
- Transmet l'original au service ressources humaines (RH)
- Transmet un exemplaire à l'agent victime de l'agression
- Conserve un exemplaire dans le service

Le service RH:

- Transmet une copie au médecin de prévention
- Transmet une copie au service prévention sécurité
- Conserve l'original dans le dossier de l'agent

Service :	Responsable :
Nom de l'agent :	Statut :
Date de connaissance de l'accident par le chef de Service :	
Horaire de travail de l'agent :	

Causes de l'agression:

Date heure et lieu de l'agression :

Identification de l'agresseur (*Nom, prénom, adresse*) :

Personne tiers Agent municipal Supérieur Hiérarchique

Motif de la rencontre avec l'agresseur :

Ce qui déclenche l'agression :

Type d'agression : (*violence verbale, insultes, menaces, bousculade, coups...*)

Description détaillée et commentaires: (*si insultes proférées, noter les termes exacts sans autocensure*)

L'agression était-elle prévisible ? :

OUI

NON

L'agresseur est un usager habituel :

OUI

NON

Y a-t-il eu des précédents avec cette personne ? :

OUI

NON

Si oui lesquels :

Y a-t-il eu des témoins ? :

OUI

NON

Si oui nom, prénom, des témoins :

Intervention de tiers

OUI

NON

Police Pompiers Autres (précisez) :

Témoignages :

Commentaire chef de service :

Le chef de service demande :

- Une main courante
- Un dépôt de plainte
- Une interdiction de se présenter dans le service concerné, signée du maire

Le chef de service préconise une visite avec:

- Le médecin traitant
- Le médecin du travail
- Un psychologue du travail

Suite :

Un arrêt de travail nombre de jours :

- Consultation psychologue
- Consultation médecin
- Autre (précisez) :

Nom - Prénom Responsable hiérarchique	Qualité	Date et lieu	Signature

Annexe 3 : Conduite à tenir en cas d'agression

Le rôle du responsable hiérarchique est essentiel car c'est lui que va prendre en charge l'agent dans les instants suivant l'agression, et engager les mesures nécessaires. Il est donc important qu'il soit sensibilisé et en capacité de réagir de manière adaptée.

- Le responsable hiérarchique :
 - Doit :
 - Organiser **immédiatement** une séance de débriefing ;
 - Établir la déclaration d'accident et l'envoyer sous 24h au « groupe AT » ;
 - Proposer à la victime un rendez-vous avec le psychologue du travail.
 - Peut si besoin:
 - Appeler ou faire appeler les secours pour une prise en charge médicale ;
 - Alerter l'entourage proche de la victime.

- L'autorité territoriale :
 - Doit :
 - Témoigner son soutien au salarié en prenant la/les mesure(s) la/les plus appropriée(s) ;
 - Transmettre en cas de plainte la déclaration d'accident (jointe à la copie de plainte) au Procureur de la République ;
 - Prendre des mesures organisationnelles pour éviter à la victime d'entrer en contact avec son agresseur lors de l'exercice de ses fonctions.
 - Peut si besoin :
 - Organiser la protection fonctionnelle de la victime ;
 - Mettre en place un accompagnement psychologique individuel et/ou collectif.

- Le médecin de prévention et/ou le psychologue du travail :
 - Doit :
 - Lorsqu'il y a eu un véritable traumatisme neuropsychique pouvant justifier un reclassement professionnel, reconnaître le caractère de l'inaptitude.
 - Peut si besoin :
 - Recevoir et écouter la victime ;
 - Aider à mettre en place le soutien psychologique de la victime ;
 - Proposer un aménagement de poste.

Annexe 4 : Faire face à une personne agressive

Le personnel, en contact avec une personne agressive peut, par son attitude, son comportement et ses paroles, l'influencer et permettre de désamorcer des relations mal engagées.

Quelques recommandations :

- Faire appel à quelqu'un de plus expérimenté (si la situation vous échappe) ;
- Ne répondez pas aux provocations ;
- N'hésitez pas à quitter les lieux et à demander de l'aide ;
- Ne jamais sous-estimer son interlocuteur ;
- Restez calme et poli, mais ferme ;
- Soyez à l'écoute, parlez du problème raisonnablement ;
- Utilisez des mots simples, répétez les explications si nécessaires, reformulez ;
- Faites connaître vos limites ;
- Ne pas mentir ;
- Ne pas donner d'ordres ni de conseils ;
- Évitez toute attitude qui peut être interprétée comme des signes d'agressivité (bras croisés, mains sur les hanches, bras levés...) ;
- Gardez vos distances ;
- Déclarer l'incident ou l'accident à votre hiérarchie.

Si vous êtes victime d'une agression :

- Ne restez pas seul et prévenez votre entourage ;
- Appeler les secours si besoin, et dans tous les cas votre hiérarchie qui fera le lien avec le médecin de prévention ;
- Faire établir un certificat médical initial ;
- Faire un débriefing avec un proche, un collègue ou votre supérieur hiérarchique pour verbaliser et faire part de votre ressenti ;
- Établir la déclaration d'agression qui sera considérée comme accident de travail avec votre responsable hiérarchique ;
- Sollicitez si nécessaire, une visite auprès du médecin de prévention et/ou le psychologue du travail ou encore un entretien avec le service RH ;
- Effectuez un dépôt de plainte ou une main courante accompagnée par votre responsable hiérarchique.

Une agression physique ou verbale peut être l'objet d'un accompagnement adapté sur le plan médical, psychologique, social et juridique, proposé par votre employeur

Si vous êtes témoin d'une agression :

- Assurez un soutien immédiat à la victime afin de faire cohésion autour d'elle ;
- Signalez à la victime des signes de réconfort, de sécurité ;
- Essayez de faire parler la victime sans la forcer ;
- Tenez-vous à disposition de la victime et de son responsable hiérarchique pour établir la déclaration d'accident et pour apporter toute information complémentaire.