

PROCOLE
DE PREVENTION ET DE
GESTION DES SITUATIONS
D'AGRESSIVITÉ EXTERNE

AVRIL 2018



SOMMAIRE

1.	Le périmètre couvert par le protocole	P. 5
2.	Prévenir des situations d'agressivité	P. 6
3.	Logigramme	P. 7
4.	Gérer la situation d'agression d'un agent	P. 8
4.1	La gestion immédiate de l'agression sur le lieu de travail	P. 8
4.2	L'accompagnement de la victime et de ses collègues	P. 8
4.3	L'intervention auprès de l'agresseur	P. 11
5.	Contacts utiles	P. 12

ANNEXES

Annexe 1 :	Fiche missions de l'encadrant	P. 13
Annexe 2 :	Fiche missions du référent Service vie au travail	P. 14
Annexe 3 :	Fiche missions du référent juridique	P. 15
Annexe 4 :	Fiche incident	P. 16
Annexe 5 :	Formulaire de déclaration d'accident	P. 23
Annexe 6 :	Procédure de déclaration d'accident	P. 24
Annexe 7 :	Fiche repère sur la protection fonctionnelle	P. 25
Annexe 8 :	Modèle de lettre de recadrage	P. 27



Introduction

Les agents, qui représentent le Conseil départemental et qui portent les valeurs de ses services publics auprès des usagers, se trouvent, par leurs missions, potentiellement exposés au risque d'agression.

La loi n°83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires garantit aux agents de la fonction publique une protection contre les violences physiques et verbales dont ils pourraient être victimes.

Les élus du Conseil départemental, la direction générale des services et les représentants du personnel réaffirment qu'il est important de ne pas banaliser l'expression de la violence, de la prévenir par tous les moyens possibles et d'accompagner les agents victimes par une prise en charge psychologique, médicale et juridique organisée.

L'objet de ce protocole est de définir les processus mis en œuvre au sein de la collectivité lorsque l'agression s'est produite afin d'en réduire au maximum les conséquences néfastes.

Ce protocole est le résultat du travail d'un groupe de travail piloté par le Service vie au travail de la direction des ressources humaines et associant des agents de divers services et représentant du personnel.

1. Le périmètre couvert par le protocole

Les situations d'agressivité externe sont les situations de travail où les agents du Conseil départemental subissent l'agressivité ou la violence exercée par une personne extérieure, à leur rencontre.

Les personnes extérieures au département avec qui nos agents sont en interaction et qui sont concernées par notre protocole peuvent être : les usagers de nos services (notion de service rendu), mais aussi des riverains, des personnes travaillant dans les structures de nos partenaires (CAF, SDIS, ...), des élus locaux.

■ ■ ■ DE QUOI S'AGIT-IL ?

Les violences se caractérisent par un ensemble d'attitudes qui manifeste de l'hostilité ou de l'agressivité entre les individus, volontairement ou involontairement, à l'encontre d'autrui sur sa personne ou sur ses biens.

Il convient de distinguer les violences verbales et les violences physiques adressées à l'encontre d'un agent départemental en référence aux missions qu'il exerce dans le cadre de son activité professionnelle.

Les violences verbales :

Les propos excessifs, blessants, grossiers ou provocations à la haine, à la violence ou aux discriminations. Les menaces, les injures et les diffamations, les outrages.

Les violences physiques :

Qui portent atteinte à l'intégrité physique des agents : les coups et blessures, les gestes ou agissements destinés à impressionner fortement, intimider, causer un choc émotionnel ou un trouble psychologique.

Les violences sexuelles :

Tout acte sexuel, toute tentative d'acte sexuel, tout commentaire ou avance de nature sexuelle dirigés à l'encontre d'un individu et sans son consentement.

Les propos sexistes, les invitations trop insistantes, les attouchements et les caresses de nature sexuels, le harcèlement sexuel, l'exhibitionnisme, le chantage, les menaces, l'utilisation de la force qui peut se manifester par un baiser volé et aller jusqu'au viol.

La cyber violence :

Les cyber-violences désignent toutes les formes de violences (harcèlement, menaces, injures, diffusion d'images de violences, etc.) qui s'exercent dans l'espace numérique.

Les cyber-violences sont aussi diverses que le permet la multiplicité des formats numériques et des réseaux sociaux, il peut s'agir de :

- happy slapping : lynchage en groupe puis publication de la vidéo sur un site,
- propagation de rumeurs par téléphone, sur internet,
- création d'un groupe, d'une page ou d'un faux profil à l'encontre de la personne,
- publication de photographies sexuellement explicites ou humiliantes,
- messages menaçants, insultes via messagerie privée,
- commande de biens/services pour la victime en utilisant ses données personnelles.
- ...

Il est important de ne pas passer sous silence une incivilité ou une agression qui vient de se produire pour ne pas banaliser ni tolérer ce type de comportement. Ne pas réagir pourrait encourager l'auteur à récidiver et à s'en prendre à d'autres collaborateurs du service.

2. La prévention des situations d'agressivité

La prévention des violences est articulée avec la démarche globale de prévention de la collectivité. L'exposition des agents de notre collectivité à des situations d'agressivité relève des risques psycho-sociaux (RPS). La collectivité s'engage à agir en faveur de la prévention des RPS dans son programme pluriannuel de prévention conformément à l'obligation réglementaire en la matière.

Ce dispositif vise à réduire les accidents et maladies liés au travail et à promouvoir l'amélioration des conditions de travail des agents.

La sensibilisation de l'ensemble des agents à la prévention des situations de violences provenant des usagers du service public est donc indispensable.

Les encadrants sont les acteurs majeurs de cette démarche de prévention car ils participent à la définition des mesures de prévention adaptées à l'activité de leurs services ainsi qu'à leur mise en œuvre.

Ils sont soutenus dans leur action par les services ressources de la collectivité tels que :

- le service construction et maintenance des bâtiments (SCMB) qui sera sollicité pour son expertise technique et interviendra sur les mesures techniques telles que l'aménagement des locaux, la qualité des espaces d'accueil, les dispositifs d'alarme, ... ;
- le service vie au Travail (SVT) qui accompagnera les services dans leur réflexion sur les mesures organisationnelles et environnementales à mettre en œuvre telles que l'organisation de la communication auprès des usagers des programmes des chantiers routiers engagés, l'instauration de procédures internes permettant de sécuriser les rendez-vous avec des usagers ayant des comportements agressifs naissants, ... ;
- le pôle formation qui proposera en partenariat avec les services les formations et sensibilisations adaptées aux situations de travail rencontrées (formations à la gestion des situations d'agressivité, à l'accueil de public difficile, ...) ;
- le service communication qui peut travailler avec les services sur les outils de communication tels que des affichages destinés aux usagers, des chartes de bonne conduite, ...

Il s'agira pour les services en lien avec les usagers, de co-construire leurs propres dispositifs de prévention adaptés à la réalité des métiers de leurs agents.

3. Logigramme

Vous êtes VICTIME d'une agression

SAMU : 15
POLICE : 17

APPEL de secours

Informez au plus vite votre N+1

Information du N+2 et DGA

Entretien en présentiel de préférence avec le N+1

Contact SVT/DRH

Décision concertée du traitement de la situation vis-à-vis de l'agresseur

Rédaction de la fiche incident et transmission au SVT

Fiche incident

Désignation du référent

La victime

Concertation au niveau du service

Décision en concertation, victime et N+1 du suivi individuel et/ou collectif à envisager

Accompagnement victime et encadrant

Suivi Juridique : avec lien avec le SEJRD

Dépôt de main courante

Nomer un nouvel interlocuteur

Visite médicale

Soutien psychologique

Check-list référent

Dépôt de plainte

Lettre de recadrage

Déclaration d'accident de travail

Protection fonctionnelle

Rendez-vous de recadrage avec agresseur

Supervisions

Restriction d'accès temporaire site

4. Gérer la situation d'agression d'un agent

4.1 LA GESTION IMMÉDIATE DE L'AGRESSION SUR LE LIEU DE TRAVAIL

En cas d'agression, en plus de l'alerte auprès des collègues et de l'appel au chef de service, vous pouvez demander l'intervention des forces de l'ordre et si nécessaire celle des services de secours.

La victime (ou les collègues de la victime) informe au plus vite le N+1.

L'encadrant informera le N+2 de l'agression subie au sein de son équipe.

Si l'évènement est à l'origine d'une lésion physique et/ou psychique constatée médicalement, l'encadrant alerte systématiquement le directeur général adjoint (DGA) auquel il est rattaché.

4.2 L'ACCOMPAGNEMENT DE LA VICTIME ET DE SES COLLÈGUES

4.2.1 Débriefing à chaud par un entretien entre la victime et le N+1

L'encadrant intervient au plus tôt auprès de l'agent victime.

Le plus rapidement possible après la situation d'agressivité, l'encadrant s'entretient avec l'agent victime et ils remplissent ensemble la fiche incident, le référent du SVT peut être sollicité par téléphone durant l'entretien si nécessaire.

L'encadrant prend contact avec le référent au SVT.

Le référent met ses compétences au profit de l'encadrant et de la victime pour les accompagner.

Objectif : apporter les outils nécessaires à la prise en charge et aux procédures de la collectivité, ne pas laisser la victime seule pour traiter la situation.

Se référer :

- à la fiche missions de l'encadrant en **annexe 1**
- à la fiche missions référent SVT en **annexe 2**
- à la fiche missions référent juridique en **annexe 3**

Remplir la fiche incident (annexe 4) :

L'encadrant accompagne la victime dans cette rédaction :

Cette fiche a pour objectif de décrire la situation

d'agressivité dont a été victime un des agents de la collectivité, elle pourra servir de base pour la diffusion de l'information relative à cette situation vers les différents services de la collectivité qui pourraient en présenter le besoin (service études juridiques et ressources documentaires (SEJRD) et direction des ressources humaines)

Guide à la rédaction de la fiche incident :

La partie « circonstances » est dédiée à la description des faits et permet de détailler les circonstances dans lesquelles s'est passée l'agression.

La partie « commentaires » est dédiée à l'expression des ressentis de la victime suite à l'agression et permettra d'ajuster l'accompagnement en fonction du besoin livré par l'agent victime d'agression.

La partie « mesures prises » :

Les cadres pré définis ne sont pas figés et contraints, ils pourront être agrandis autant que de nécessaire.

4.2.2 L'encadrant met en discussion au sein de l'équipe l'agression dont a été victime le collègue :

L'encadrant sollicite l'équipe pour le soutien collectif de la victime et propose un soutien psychologique collectif si nécessaire pour l'équipe.

4.2.3 Propositions d'accompagnement de la victime (ou du collectif)

Proposition de soutien psychologique individuel et/ou collectif :

Dans le cadre du conventionnement avec l'association REMAID, la collectivité peut proposer les accompagnements suivants :

Le débriefing :

Le débriefing est une technique particulière d'intervention dont l'objectif est de contenir et de limiter le développement de la détresse.

Il s'agit de faire le récit et d'exprimer, de partager ce qui a été vécu et éprouvé au plus près de l'évènement, en post immédiat.

Le débriefing s'adresse dans un premier temps au groupe qui a vécu et partagé l'évènement et peut être mis en place dans les 3 jours à 2 semaines.

Un débriefing collectif dure en moyenne deux heures ; il peut être suivi d'un débriefing individuel pour les personnes qui le souhaitent et le nécessitent.

Le soutien psychologique individuel :

Les personnels du Conseil départemental impactés par l'événement pourront être pris en charge individuellement sur le plan psychologique, sur rendez-vous.

La prise en charge ne concerne que les répercussions de l'événement traumatique ; elle cessera donc lorsqu'il apparaîtra au psychologue que des choses plus personnelles seront abordées au cours des entretiens.

Un entretien individuel dure en moyenne :

- 45 minutes à 1 heure lorsqu'il se situe dans le cadre d'une intervention en débriefing,
- 2h30 dans le cadre d'une consultation spécialisée de psychopathologie du travail.

Les groupes de parole :

Afin de prendre en compte le stress qu'a pu générer la situation sur le reste de l'équipe, l'association REMAID peut organiser un groupe de parole avec les personnels qui le souhaitent et qui n'ont pas vécu directement l'événement traumatique.

Cette prise en charge est assurée par un psychologue clinicien ; elle vise à travailler les représentations que les personnes se font de l'événement violent et à mettre en parole les inquiétudes.

Un groupe de parole dure en moyenne deux heures.

Dans le cadre de son contrat d'assurance, la collectivité peut également solliciter [le programme RÉACTION](#).

Il s'agit d'un programme de soutien psychologique de courte durée (3 à 5 séances) réalisé immédiatement après l'agression sous forme de débriefing individuel et mené par un psychologue clinicien.

Le déclenchement de cette procédure est conditionné par la déclaration d'accident de travail après un constat médical.

Les travailleurs sociaux et médicaux-sociaux du Département de l'Ardèche disposent également des outils spécifiques suivants :

L'analyse de la pratique professionnelle (APP) :

Un dispositif d'analyse de la pratique professionnelle, animé par un intervenant extérieur, peut être enclenché dans les équipes.

Il s'agira de mettre en discussion la situation rencontrée entre professionnels afin de faire évoluer les pratiques professionnelles du groupe.

Proposition d'accompagnement médical

En cas d'agression, passer un examen médical est une étape recommandée.

a) La déclaration d'accident de travail

La situation d'agression dont a été victime l'agent doit être formalisée par la déclaration d'accident (formulaire du CD07 téléchargeable sur zig-zag).

(annexe 5)

Pour finaliser la procédure d'accident de travail, le formulaire doit être accompagné du certificat médical d'accident de travail.

Cela nécessite que la victime se rende chez un médecin pour faire constater médicalement les faits.

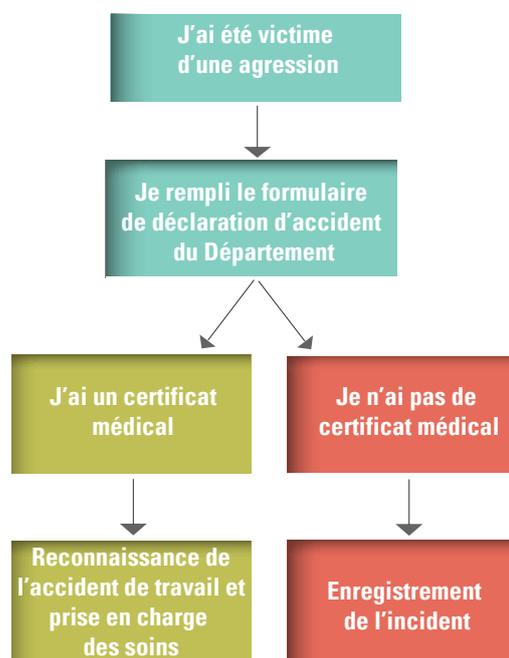
Le cas échéant, la déclaration d'accident fera l'objet d'un enregistrement en tant qu'incident.

La déclaration d'accident est vivement conseillée dès qu'il y a une atteinte physique. En effet, cette démarche permettra la prise en charge des frais des soins.

La déclaration d'AT est à faire dans les 48h, en particulier pour le personnel contractuel et pour les agents relevant du régime général (moins de 28h/semaine).

Se référer à la procédure de déclaration d'accident de la collectivité **(annexe 6)**.

b) La visite médicale de prévention auprès du médecin ou de l'infirmière de la collectivité



Une visite médicale auprès du médecin ou de l'infirmière sera systématiquement proposé à la victime par l'encadrant.

Si la victime le souhaite, l'encadrant prendra contact avec le secrétariat :

Secrétariat de la médecine de prévention, service vie au travail, direction des ressources humaines, 04.75.66.71.35, avignal@ardeche.fr pour planifier le rendez-vous.

Sinon, la victime aura toujours la possibilité de prendre contact en direct par la suite, à n'importe quel moment.

4.2.4 Les outils juridiques à proposer à la victime :

a) Le dépôt de main courante :

La victime ne souhaite pas poursuivre judiciairement son agresseur mais souhaite que les faits soient officiellement consignés.

La main courante est la procédure adaptée et se fait auprès du commissariat de police sans engager de poursuites pénales.

La procédure équivalente dans les brigades de gendarmeries sera l'enregistrement des déclarations sur un procès-verbal de renseignement judiciaire ou un compte-rendu de service.

Cette formalité permet d'alerter les services de police ou de gendarmerie de proximité qui peuvent connaître l'auteur de l'agression pour d'autres faits survenus et permet de garder une trace officielle des faits.

b) Le dépôt de plainte par la victime

Pas obligatoire, à proposer systématiquement à la victime

L'agent déposera plainte en son nom mais ne fournira pas son adresse personnelle mais son adresse professionnelle.

Comment déposer plainte ?

- En se rendant directement au commissariat ou à la gendarmerie le plus proche.

Dans ce cas, l'encadrant proposera à l'agent de l'accompagner ou à défaut de le faire accompagner par un collègue.

- Par courrier adressé au procureur de la république

Dans ce cas, le délai de traitement est rallongé.

c) Le dépôt de plainte au nom du Conseil départemental

Le Conseil départemental déposera plainte en sa qualité de personne morale de droit public pour toute situation d'agressivité ayant porté atteinte à l'intégrité physique des agents et pourra l'envisager dans d'autres cas en lien avec l'agent.

Cette démarche sera accomplie par les personnes désignées dans le corps des arrêtés portant délégations de signature relatif à chaque DGA dans le cadre de leurs attributions et de leurs domaines de compétences.

Conseil : il est préférable de réaliser le dépôt de plainte en se rendant dans les services concernés car un numéro de dossier est ainsi généré et facilitera le suivi du dossier par la suite. De plus, en tant que services de proximité, ils pourront conseiller la victime au vu des éventuels antécédents connus de l'agresseur.

Conseil : seule l'adresse professionnelle de l'agent agressé devra être fournie dans le dépôt de plainte.

Conseil : récupérer le double du dépôt de plainte.

Des situations de refus de dépôt de plainte par les services de police ont été remontées : dans ce cas alerter le pôle juridique du département (SEJRD).

Si la plainte est classée sans suite, il est possible de rouvrir l'instruction par la constitution de partie civile

Le délai pour porter plainte est variable en fonction de la qualification des faits (se référer au SEJRD)

d) La protection fonctionnelle

La protection fonctionnelle est utilisée par l'autorité territoriale pour répondre à son obligation de protéger les agents, titulaires ou non, contre les violences, injures ou diffamations dont ils peuvent être victime à l'occasion ou en raison de leur fonction.

La protection fonctionnelle peut être déclenchée à tout moment et permet la prise en charge par la collectivité des frais liés à la situation d'agression.

La demande doit être formulée de manière écrite au service études juridiques et ressources documentaires. Elle doit être motivée, pour ce faire elle doit être constituée d'un exposé précis des faits accompagné des pièces complémentaires utiles telles que le certificat médical, le récépissé de dépôt de plainte, les mails, des photos,...

Il s'agira pour la collectivité d'organiser les moyens les plus appropriés pour éviter ou faire cesser les attaques auxquelles l'agent est exposé, de porter une assistance juridique à la victime et d'assurer la réparation des préjudices subis (matériels, moraux ou corporels).

Annexe 7 : fiche repère sur la protection fonctionnelle.

4.2.5 L'accompagnement à la reprise du travail

Pour un agent victime d'une situation d'agressivité qui n'a pas d'arrêt de travail :

Il conviendra de sécuriser le poste de travail, le référent prendra contact avec la victime quelques jours après l'agression pour réaliser un suivi de l'état de santé de la victime.

Pour un agent victime d'une situation d'agressivité qui a fait l'objet d'un arrêt de travail :

Si l'arrêt a été de plus de 21 jours, une visite médicale de reprise sera programmée avec le médecin de prévention.

L'encadrant s'assurera que les mesures de sécurisation du poste nécessaires ont été prises vis-à-vis de

l'agresseur avant la reprise de l'agent.

L'encadrant organisera un entretien avec l'agent dès sa reprise et l'accompagnera de façon à faciliter son retour dans son environnement professionnel (communication auprès des collègues, organisation du travail,...). Si l'encadrant et l'agent le souhaitent le référent pourra participer à l'entretien de reprise.

Le référent maintiendra un contact avec l'agent pour réaliser un suivi de son état de santé autant que nécessaire.

4.3 L'INTERVENTION AUPRÈS DE L'AGRESSEUR

En fonction de la situation et en concertation avec la victime, le responsable hiérarchique peut :

En fonction de la situation et en concertation avec la victime, le responsable hiérarchique peut :

- Définir des modalités particulières de réception de l'agresseur afin d'éviter toute nouvelle situation d'agressivité (refus de visite à domicile, recevoir l'usager à 2 agents, faire appel à un professionnel d'un autre service, recevoir l'usager en présence du supérieur hiérarchique,...).
- Nommer un nouvel interlocuteur pour sa prise en charge (sauf si la victime ne le souhaite pas et après évaluation par le chef de service).
- Adresser un courrier de recadrage à l'usager l'informant des mesures prises à son encontre (dépôt de plainte, restriction d'accès, nouvelles modalités de gestion de son dossier,...), le mettant en garde contre toute récidive (voir modèle annexe 8).
- Interdire temporairement à l'agresseur l'accès aux locaux départementaux concernés.
- Convoquer l'agresseur avant tout nouveau rendez-vous afin de lui expliciter les mesures prises (cf courrier).

Conseil : Les actions de recadrage vis-à-vis de l'agresseur doivent être réalisées le plus rapidement possible.

5. Contacts utiles :

Service vie au travail :

Magalie DABRIGEON,
conseillère en prévention,
Tél : 04.75.66.71.48

Médecine de prévention :

Aurélien VIGNAL,
secrétariat médecine de prévention,
Tel : 04.75.66.71.35 avignal@ardeche.fr

Service études juridique et ressources documentaires :

Amélie HOUDART,
chef de service adjoint,
Tél : 04.75.66.77.48

CHSCT : chsct@ardeche.fr

Le CHSCT peut procéder à des enquêtes et participe via sa commission analyse d'accidents à l'analyse des situations d'agressivité qui font l'objet d'une déclaration d'accident de travail.

Conclusion

Le suivi des situations d'agressivité fera l'objet d'un bilan qui sera intégré au bilan de santé et sécurité de la collectivité qui est présenté annuellement en CHSCT.

Le groupe de travail qui a élaboré ce protocole se réunira une fois par an pour mettre à jour le protocole pour prendre en compte :

- les évolutions de la collectivité
- le retour d'expérience de la gestion des situations d'agressivité de l'année réalisée.

Sources documentaires :

Guide de prévention et traitement des situations de violences et de harcèlement dans la fonction publique édition 2017 (DGAFP)

<http://www.egalite-femmes-hommes.gouv.fr/wp-content/uploads/2017/04/GuideCyberviolences-3.pdf>

CNIL

Guide pratique « prévention et conduite à tenir dans les situations d'agression » du département de la Drôme édition décembre 2014

Guide des incivilités et des agressions du département du calvados édition septembre 2016

Arrêté portant délégations de signature relatives à la direction générale adjointe attractivité et territoire

Arrêté portant délégations de signature relatives à la direction générale adjointe solidarité, éducation, jeunesse

Arrêté portant délégations de signature relatives à la direction générale adjointe ressources

MISSIONS DE L'ENCADRANT D'UN AGENT VICTIME D'AGRESSIVITÉ EXTERNE

L'encadrant prend connaissance du protocole de gestion des situations d'agressivité externes.

Dès que l'agent victime (ou ses collègues) l'ont alerté :

L'encadrant **intervient au plus tôt** auprès de l'agent victime.

L'encadrant **informe le N+2** de l'agression subie au sein de son équipe.

L'encadrant **alerte le DGA** si l'évènement est à l'origine d'une lésion physique et/ou psychique constatée médicalement.

L'encadrant **s'entretient avec l'agent** victime et ils **remplissent ensemble** la fiche incident.

L'encadrant **prend contact** avec le référent au service vie au travail.

L'encadrant **propose** à l'agent de passer un examen médical et d'établir une **déclaration d'accident de travail**, il l'aide à le faire si cela lui semble nécessaire.

L'encadrant **propose systématiquement** à l'agent un rendez-vous avec le médecin de prévention.

L'encadrant **propose systématiquement** à l'agent de déposer plainte, il **l'accompagnera** si l'agent le souhaite ou en cas d'empêchement le délèguera à un de ses collègues. Il initiera également le dépôt de plainte au nom de la collectivité en cas d'atteinte à l'intégrité physique (en fonction des délégations de signature).

L'encadrant **sollicite l'équipe pour le soutien collectif** de la victime et **propose un soutien psychologique collectif** si nécessaire pour l'équipe.

Au moment de la reprise du travail de l'agent :

L'encadrant **s'assurera que les mesures de sécurisation du poste nécessaires ont été prises** vis-à-vis de l'agresseur avant la reprise de l'agent.

L'encadrant **organisera un entretien** avec l'agent dès sa reprise et l'accompagnera de façon à faciliter son retour dans son environnement professionnel (communication auprès des collègues, organisation du travail,...)

Conseils :

Seule l'adresse professionnelle doit apparaître dans la plainte.

L'agent qui dépose plainte doit demander le double du dépôt de plainte

Bien indiquer l'objet de la visite médicale de prévention

(priorisation des rendez-vous par le secrétariat médical)

MISSIONS DU RÉFÉRENT SVT

Le SVT désigne le référent au moment où l'agression est signalée.

MISSIONS DU RÉFÉRENT

Le référent connaît le protocole de gestion des situations d'agressivité externe.

Dès sa désignation et la semaine suivante :

Le référent **accompagne** la victime et sa hiérarchie et les informe des outils prévus par la collectivité dans le dispositif, les accompagne si nécessaire dans leur utilisation.

Le référent **demande à être informé** de la date et heure d'entretien entre l'agent victime et le N+1, et propose au N+1 sa participation par téléphone durant l'entretien.

Le référent **est destinataire** de la fiche incident complétée.

Le référent **communique** auprès du cabinet et du DGS les éléments de suivi de la situation.

Le référent sollicite le service juridique si les services de police ou de gendarmerie refusent de prendre la plainte.

Le référent **transmet** les informations au service juridique pour info ou pour plainte...

Le référent **peut accompagner** l'agent victime dans la demande de protection fonctionnelle.

Le référent **se tient informé** de la durée de l'arrêt de travail de l'agent victime et de sa date de reprise

Par la suite :

15 jours après l'agression, si l'agent est revenu à son poste de travail, le référent prend contact dans un 1^{er} temps avec le hiérarchique pour savoir quel est le ressenti de l'équipe et de l'agent suite à l'évènement et ensuite avec l'agent victime pour prendre de ses nouvelles. Ce point peut permettre d'ajuster l'accompagnement initialement envisagé.

Si l'agent n'est pas revenu à son poste de travail le référent envoie un courrier de soutien au nom du CD07.

Si le référent l'estime nécessaire il pourra renouveler périodiquement la prise de nouvelles auprès de l'agent victime (tous les 3 mois par exemple)

Conseils :

Seule l'adresse professionnelle doit apparaître dans la plainte.

L'agent qui dépose plainte doit demander le double du dépôt de plainte

Bien indiquer l'objet de la visite médicale de prévention (priorisation des Rendez-Vous par le secrétariat médical)

MISSIONS DU RÉFÉRENT JURIDIQUE

L'encadrant ou l'agent envoie une copie du dépôt de plainte au service études juridiques et ressources documentaires (SEJRD).

L'agent qui le souhaite peut faire une demande de protection fonctionnelle qui sera traitée en commun avec la DRH

Si nécessaire le SEJRD actionnera son contrat d'assurance pour missionner un avocat représentant la victime et la collectivité lors d'une éventuelle audience

Conseils :

Inutile de faire une demande de protection fonctionnelle immédiatement, celle-ci peut être déclenchée à tout moment

FICHE INCIDENT**Nom et Prénom de l'agent :****Fonction :****Date :****Direction :****Lieu :****Service :****Encadrant sollicité :****Type d'alerte :****Cri****Bouton d'urgence****Appel téléphonique****Autre, préciser :**

**Circonstances (natures de l'agression, nom de l'agresseur, présence de témoins, récidive ?
Qui ? Quoi ? Où, Quand ? Comment ?...)**

Commentaires (besoins, craintes...) ? :

Mesures prises :

Mesures souhaitées par la victime :

- Soutien psychologique individuel**
- Soutien psychologique collectif**
- Demande de supervision**
- Déclaration d'accident de travail**
- Demande de visite médicale (médecin de prévention)**
- Dépôt d'une main courante**
- Dépôt de plainte**
- Demande de protection fonctionnelle**
- Autres :**

Ces mesures peuvent être activées plus tard sur simple demande de la victime auprès du SVT.

Mesures envisagées vis-à-vis de l'agresseur :

- Nommer un nouvel interlocuteur - nom :**
- Envoi d'une lettre de recadrage**
- Rendez-vous de recadrage**
- Dépôt de plainte au nom du département**
- Notification de Restriction d'accès**

Autres :

Transmission le :

à :

Visa du supérieur hiérarchique ou de l'encadrant présent :

DÉCLARATION ACCIDENT DE SERVICE MALADIE PROFESSIONNELLE

AGENT VICTIME

NOM / PRÉNOM

adresse

code postal **ville**

né(e) le ___/___/___ nationalité : FR EEE, Suisse autre

sexe : femme homme

n° sécurité sociale **clé**

régime : CNRACL régime général stagiaire titulaire

+ 28h/sem. - 28h/sem. CDI CDD autre

fonctions **grade**

direction / service **résidence administrative**

nom du supérieur hiérarchique direct

NATURE DE L'ACCIDENT / DE LA MALADIE PROFESSIONNELLE

accident de service accident de trajet maladie professionnelle rechute

arrêt **du** **au** soins **du** **au** décès

DÉCLARATION CIRCONSTANCIÉE DE L'AGENT VICTIME

adresse de l'accident

description précise des circonstances date ___/___/___ heure ___ h ___

y a-t-il des tiers en cause ? oui non si oui, indiquer nom / prénom / adresse / nom assurance

déclaration faite le ___/___/___ à _____ signature

DÉCLARATION DES TÉMOINS (en cas de plusieurs témoins, remplir une déclaration sur papier libre)

NOM / PRÉNOM **fonctions**

adresse

description précise des circonstances

déclaration faite le ___/___/___ à _____ signature

RAPPORT HIÉRARCHIQUE

horaires de la victime le jour de l'accident matin h à h après-midi h à h

horaires de travail habituels occasionnels tâche : habituelle occasionnelle

lieu de travail habituel occasionnel lieu de repas

circonstances précises

y a-t-il d'autres victimes ? oui non si oui, indiquer nom / prénom / adresse

activité lors de l'accident		éléments matériels	
A	<input type="checkbox"/> travail administratif	A	<input type="checkbox"/> chute ou glissade de plain-pied
B	<input type="checkbox"/> restauration collective	B	<input type="checkbox"/> chute ou glissement de hauteur
C	<input type="checkbox"/> nettoyage des locaux	C	<input type="checkbox"/> effort de soulèvement
D	<input type="checkbox"/> maintenance locaux / matériel	D	<input type="checkbox"/> outil
E	<input type="checkbox"/> formation / mission	E	<input type="checkbox"/> machine
F	<input type="checkbox"/> entretien espaces verts	F	<input type="checkbox"/> choc objet ou masse en mouvement
G	<input type="checkbox"/> chantier	G	<input type="checkbox"/> choc véhicule et engin
H	<input type="checkbox"/> travail sur voirie	H	<input type="checkbox"/> autre choc
I	<input type="checkbox"/> ordures ménagères	I	<input type="checkbox"/> produit et appareil chaud ou froid
J	<input type="checkbox"/> eau - électricité	J	<input type="checkbox"/> électricité
K	<input type="checkbox"/> accueil - surveillance - contrôle	K	<input type="checkbox"/> produits chimiques
L	<input type="checkbox"/> activité funéraire	L	<input type="checkbox"/> agression - morsure
M	<input type="checkbox"/> incendie - secours - autres interventions	M	<input type="checkbox"/> piqûre aiguille
N	<input type="checkbox"/> entraînement physique et sportif	N	<input type="checkbox"/> pas d'élément matériel
O	<input type="checkbox"/> animation - enfance	O	<input type="checkbox"/> faux mouvement
P	<input type="checkbox"/> assistance aux malades	nature des lésions	
Q	<input type="checkbox"/> transport de personnes ou marchandises	A	<input type="checkbox"/> contusion - hématome - traumatisme
	<input type="checkbox"/> déplacement professionnel	B	<input type="checkbox"/> plaie - coupure
siège des lésions <input type="checkbox"/> droite <input type="checkbox"/> gauche		C	<input type="checkbox"/> piqûre
A	<input type="checkbox"/> tête	D	<input type="checkbox"/> fracture - entorse - foulure - luxation
B	<input type="checkbox"/> œil	E	<input type="checkbox"/> déchirure - douleur musculaire
C	<input type="checkbox"/> dent	F	<input type="checkbox"/> inflammation - dermite
D	<input type="checkbox"/> cou - colonne vertébrale	G	<input type="checkbox"/> hernie - lumbago - dorsalgie
E	<input type="checkbox"/> thorax - poitrine	H	<input type="checkbox"/> lésion nerveuse - trouble psychologique
F	<input type="checkbox"/> abdomen - bassin - coccyx	I	<input type="checkbox"/> corps étranger - éclat - projection
G	<input type="checkbox"/> épaule - bras - coude	J	<input type="checkbox"/> blessure interne
H	<input type="checkbox"/> avant bras - poignet	K	<input type="checkbox"/> brûlure - gelure - électrisation
I	<input type="checkbox"/> main - doigt	L	<input type="checkbox"/> écrasement - amputation
J	<input type="checkbox"/> bassin - cuisse	M	<input type="checkbox"/> intoxication - asphyxie - noyade
K	<input type="checkbox"/> genou - jambe - cheville	N	<input type="checkbox"/> lésions multiples
L	<input type="checkbox"/> pied	O	<input type="checkbox"/> trouble auditif - trouble visuel
M	<input type="checkbox"/> sièges multiples	P	<input type="checkbox"/> malaise
N	<input type="checkbox"/> lésions internes	Q	<input type="checkbox"/> autre, préciser :

lieu		véhicule	
A	<input type="checkbox"/> locaux techniques - ateliers	A	<input type="checkbox"/> chariot élévateur
B	<input type="checkbox"/> restauration - cuisine	B	<input type="checkbox"/> engin de chantier
C	<input type="checkbox"/> parties communes couloir	C	<input type="checkbox"/> épaveuse
D	<input type="checkbox"/> voie publique	D	<input type="checkbox"/> moto
E	<input type="checkbox"/> locaux administratifs	E	<input type="checkbox"/> nacelle
F	<input type="checkbox"/> complexe sportif	F	<input type="checkbox"/> poids lourd
G	<input type="checkbox"/> domicile tiers	G	<input type="checkbox"/> tondeuse auto portée
H	<input type="checkbox"/> cimetière	H	<input type="checkbox"/> tondeuse tractée
I	<input type="checkbox"/> école - crèche - centre de loisirs	I	<input type="checkbox"/> tracteur agricole
J	<input type="checkbox"/> bâtiment annexe	J	<input type="checkbox"/> voiture - camionnette
K	<input type="checkbox"/> espaces verts - forêt	K	<input type="checkbox"/> grue
L	<input type="checkbox"/> déchetterie	L	<input type="checkbox"/> remorque
M	<input type="checkbox"/> parties communes escalier	M	<input type="checkbox"/> vélo
N	<input type="checkbox"/> garage - quai - parking	N	<input type="checkbox"/> autre (préciser)
O	<input type="checkbox"/> sanitaires	O	<input type="checkbox"/> à l'arrêt
latéralité de l'agent		P	<input type="checkbox"/> en marche
A	<input type="checkbox"/> droitier	Q	<input type="checkbox"/> en manoeuvre avant
B	<input type="checkbox"/> gaucher	R	<input type="checkbox"/> en manoeuvre arrière
C	<input type="checkbox"/> ambidextre	S	<input type="checkbox"/> en manoeuvre haut
conditions atmosphériques		protections	
A	<input type="checkbox"/> sol humide	A	<input type="checkbox"/> gilet de visualisation
B	<input type="checkbox"/> sol sec	B	<input type="checkbox"/> bottes
C	<input type="checkbox"/> soleil (éblouissement)	C	<input type="checkbox"/> protection auditive
D	<input type="checkbox"/> canicule	D	<input type="checkbox"/> casque de chantier
E	<input type="checkbox"/> gel	E	<input type="checkbox"/> ceinture de harnais
F	<input type="checkbox"/> burle	F	<input type="checkbox"/> chaussures de sécurité basses
G	<input type="checkbox"/> neige	G	<input type="checkbox"/> chaussures de sécurité hautes
H	<input type="checkbox"/> verglas	H	<input type="checkbox"/> gants
I	<input type="checkbox"/> grêle	I	<input type="checkbox"/> lunettes de protection
J	<input type="checkbox"/> brouillard	J	<input type="checkbox"/> masque de protection
K	<input type="checkbox"/> pluie	K	<input type="checkbox"/> signalisation portée
L	<input type="checkbox"/> orage	L	<input type="checkbox"/> signalisation posée
M	<input type="checkbox"/> vent fort	M	<input type="checkbox"/> protection collective
N	<input type="checkbox"/> autre (préciser)	N	<input type="checkbox"/> autre (préciser)
suites de l'accident			
rapport de police par	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	le / /	n° PV
victime transportée par	<input type="checkbox"/> pompiers / SAMU	<input type="checkbox"/> autre	heure :
victime transportée	<input type="checkbox"/> à l'hôpital	<input type="checkbox"/> chez le médecin	<input type="checkbox"/> autre
accident	<input type="checkbox"/> constaté par l'employeur	<input type="checkbox"/> décrit par la victime	le / /
	<input type="checkbox"/> connu par l'employeur		heure :

visa de la victime : je déclare avoir pris connaissance
des informations ci-dessus, le / /
signature

nom et signature du responsable hiérarchique
de la victime ou de son délégataire
fait à / , le / /

Décision d'imputabilité (partie réservée à la DRH)

Annexe

C R A

décision quant à l'imputabilité

- imputable au service
 expertise demandée à l'assureur
 saisie de la commission de réforme

commentaires :

[Zone de commentaires vide]

Fait à Privas, le / /
Pour le Président

Renseignements complémentaires en cas de maladie professionnelle

date d'entrée en fonction / / ancienneté dans le poste / /

Enquête (partie réservée à la DRH)

mesures administratives

analyse effectuée oui non si oui, le / /

si non, pour quel motif :

[Zone de commentaires vide]

enquête accident du CHSCT oui non si oui, le / /

si non, pour quel motif

[Zone de commentaires vide]

mesures de prévention envisagées

1. [Zone de commentaires vide]
2. [Zone de commentaires vide]
3. [Zone de commentaires vide]
4. [Zone de commentaires vide]

Conseil départemental de l'Ardèche

Quartier la Chaumette - BP 737

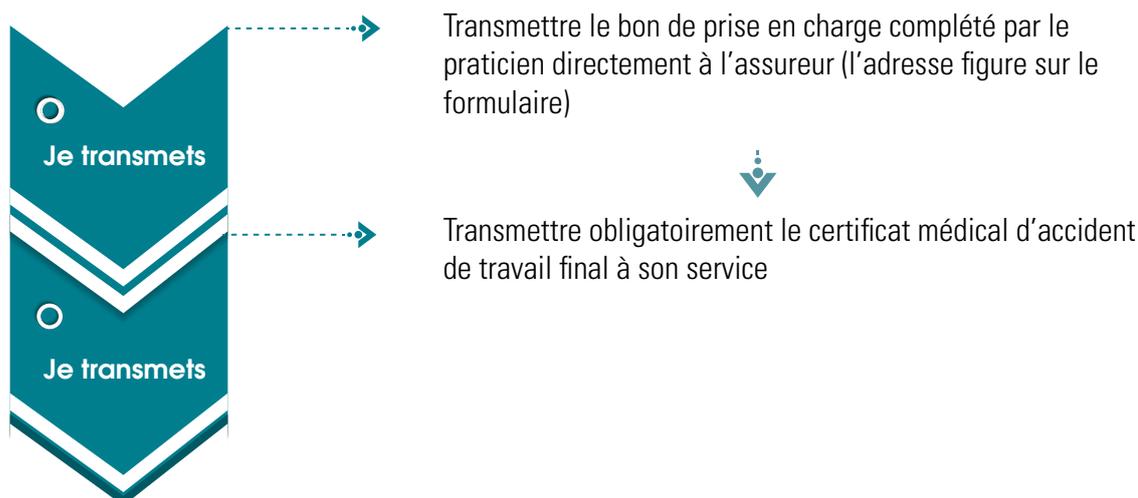
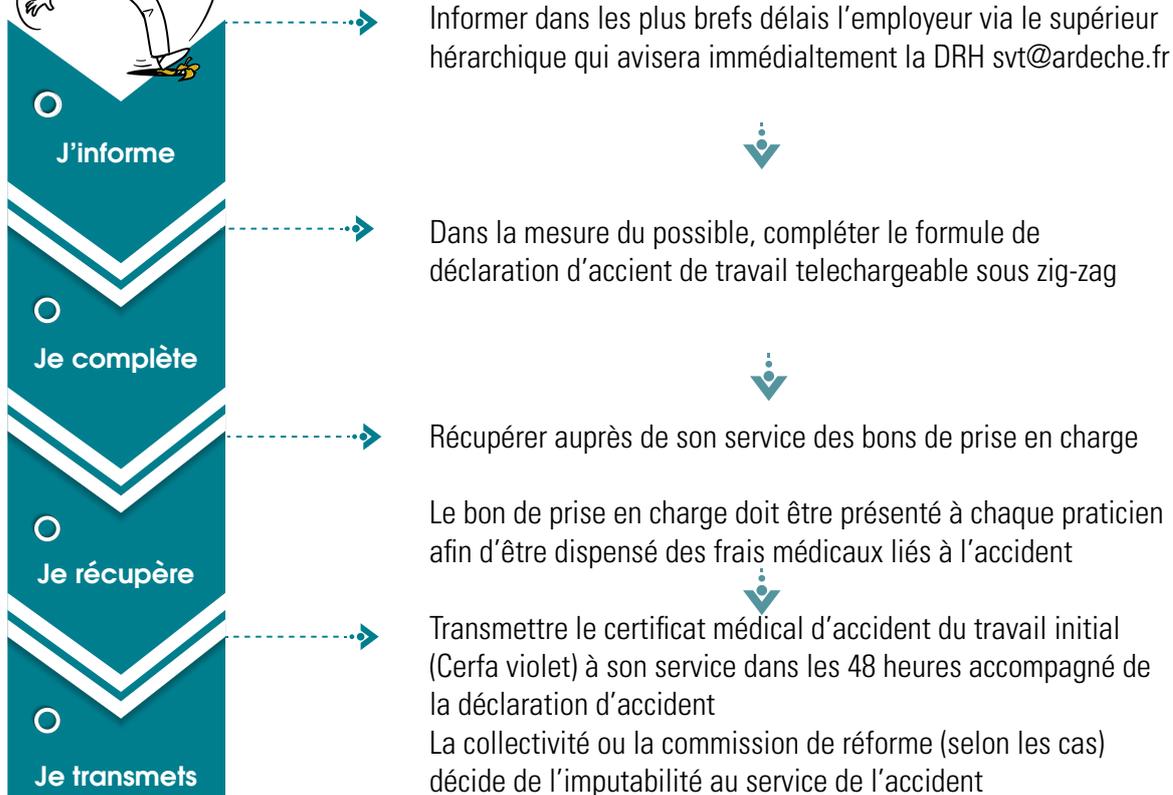
07007 PRIVAS

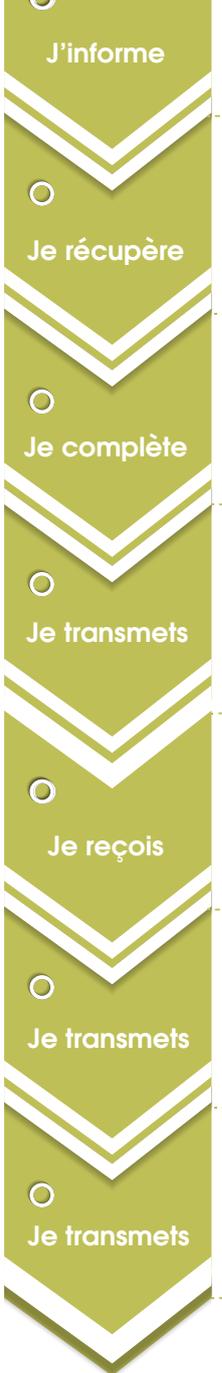
N° CNRA CL B007 D001 / N° SIRET 22.070.001.700.019

Avril 2018

Procédure en cas d'accident du travail

Je suis fonctionnaire





Procédure en cas d'accident du travail

Je suis fonctionnaire à temps non complet (<28h/semaine) ou agent non titulaire

Informez dans les plus brefs délais l'employeur via le supérieur hiérarchique qui avisera immédiatement la DRH svt@ardeche.fr



Récupérez après de son service la déclaration d'accident (Cerfa S6200)

Attention : l'agent ne doit pas faire l'avance des frais médicaux mais il doit préciser au praticien qu'il s'agit d'un accident du travail.

Complétez la déclaration d'accident (Cerfa S6200) et la transmettez à la DRH



Transmettez le certificat médical initial) la CPAM dans les 48 heures

Transmettez une copie du certificat médical à son service



Une attestation d'accident ou maladie autorisant le bénéfice du tiers (Cerfa S6201) payant sera délivrée par la CPAM.

Elle permet d'être dispensé des frais médicaux liés à l'accident auprès de chaque praticien.

Transmettez la feuille de soins à la CPAM (Cerfa S6201) à la fin de l'accident ou si elle est complète



Transmettez le(s) certificat(s) médical(aux) de prolongation ou le final à la CPAM

Transmettez la copie du certificat médical de prolongation ou le final à son service



l'accident est imputable au service

Conservation du traitement sous certaines conditions (durée de service au sein de la collectivité)
L'agent perçoit les indemnités journalières (IJ) de la CPAM
L'employeur récupère les IJ (non cumulables avec le salaire maintenu)

l'accident est non imputable au service

La CPAM ne prend pas en charge les frais médicaux liés à l'accident.
L'arrêt éventuel relève de la maladie ordinaire.
Je rembourse à la CPAM les frais engagés



La protection fonctionnelle

Définition : protection spéciale garantie aux fonctionnaires et aux agents non titulaires à l'occasion de leurs fonctions

1. Les agents bénéficiaires de la protection fonctionnelle

- les fonctionnaires, stagiaires ou titulaires, quelle que soit la position statutaire (mise à disposition ou détachement) et quelle que soit la situation administrative au moment de la demande (agent en congé maladie, ou agent à la retraite si la demande concerne des faits survenus dans le cadre des fonctions)
- les agents publics contractuels et personnels assimilés (à l'exclusion des agents contractuels de droit privé)
- les emplois aidés

2. Les trois cas d'ouverture

2.1 **L'agent est victime d'atteintes volontaires à son intégrité, de violences, d'agissements constitutifs de harcèlement, de menaces, d'injures, de diffamations ou d'outrages, à l'occasion de ses fonctions**

Une protection permanente : La protection est due même si les atteintes ont cessé, même si le fonctionnaire n'a pas porté plainte, même si l'agent n'occupe plus le poste dans lequel il a été victime d'attaques à la date de la demande.

Protection pour les proches

(art. 20 loi n° 2016-483 du 20 avril 2016)

- La protection peut être accordée, sur leur demande, au conjoint, au concubin, au partenaire lié par un pacte civil de solidarité au fonctionnaire, à ses enfants et à ses ascendants directs pour les instances civiles ou pénales qu'ils engagent contre les auteurs d'atteintes volontaires à l'intégrité de la personne dont ils sont eux-mêmes victimes du fait des fonctions exercées par le fonctionnaire.

Elle peut également être accordée, à leur demande, au conjoint, au concubin ou au partenaire lié par un pacte civil de solidarité qui engage une instance civile ou pénale contre les auteurs d'atteintes volontaires à la vie du fonctionnaire du fait des fonctions exercées par celui-ci. En l'absence d'action engagée par le conjoint, le concubin ou le partenaire lié par un pacte civil de solidarité, la protection peut être accordée aux enfants ou, à défaut, aux ascendants directs du fonctionnaire qui engagent une telle action.

Dès que les conditions sont réunies, la protection fonctionnelle est accordée

2.2 L'agent est poursuivi civilement

→ L'administration est responsable devant les juridictions judiciaires (civile ou pénale) en cas d'éventuelles condamnations civiles prononcées à l'encontre d'un agent pour des faits constitutifs d'une faute de service, et exclusifs de toute faute détachable de l'exercice des fonctions

→ La notion de poursuite par des tiers : il s'agit d'un usager du service public, ou d'agents, ou de toute autre personne

L'existence d'une faute personnelle :

-
- Définition : faute qui se détache des fonctions exercées en raison de leur particulière gravité (fautes résultant de préoccupations d'ordre privé, les excès de comportement, les faits ou comportements dont les conséquences sont d'une extrême gravité et qui sont moralement inexcusables). La faute est détachable si son auteur a agi dans une intention malveillante ou pour satisfaire un intérêt personnel étranger au service public
 - Conséquence : une telle faute libère l'administration de son obligation de rembourser à l'agent les sommes qu'il a dû verser aux victimes

2.3 L'agent est poursuivi pénalement

→ L'administration est tenue d'accorder la protection fonctionnelle à un agent qui fait l'objet de poursuites pénales à l'occasion de faits qui sont en lien avec le service, quelle que soit la qualité de la personne à l'origine des poursuites

3. La demande de protection fonctionnelle

- La demande doit être formulée par écrit et doit être motivée (exposé précis des faits, pièces à joindre (certificat médical, témoignages, récépissé dépôt plainte, mails, photos...)
- Pas de délai précisé dans les textes pour introduire la demande de protection fonctionnelle, mais le juge admet que même lorsque le demandeur a perdu sa qualité d'agent public, sa demande est recevable.

La demande doit être formulée par écrit et motivée, à l'attention du Président du Conseil départemental

4. La décision

La collectivité se prononce au vu de l'ensemble des éléments dont elle dispose à la date de sa décision : éléments transmis par le demandeur, éléments transmis par des tiers, informations recueillies dans le cadre d'une enquête administrative interne ou résultant de la procédure pénale...

La demande est instruite par le Service études juridiques et ressources documentaires.

La décision doit être motivée en fait et en droit et relève du Président du Conseil départemental. Elle doit indiquer les faits au titre desquels la protection est accordée. Elle précise les modalités d'organisation de la protection, notamment sa durée.

MODELE COURRIER DE RECADRAGE

Coordonnées N+2 :**Nom****Fonction****Adresse****Tél. :****Mail :****Coordonnées agresseur :****M. / Mme.....****Adresse**

A, le

Madame, Monsieur,

Le date agression, vous avez rencontré **fonction victime** au **lieu agression**, dans le cadre d'un rendez-vous **objet du RV**.

Lors de cet entretien, vous avez adopté une posture de défiance et d'agressivité à l'égard de ce professionnel / cette professionnelle.

Malgré les invitations à modérer vos propos, vous êtes allé-e jusqu'à des menaces à son égard.

En tant que **fonction N+1 ou N+2**, je ne peux tolérer qu'un personnel de mes services fasse l'objet d'un tel traitement dans le cadre de ses fonctions.

Cet incident aurait pu se traduire par un dépôt de plainte auprès de la gendarmerie (ou des services de police) si l'on se réfère à l'article 433-5 du Code Pénal qui protège les agents exerçant une mission de service public.

En retour j'attends que vous corrigiez votre comportement lors de vos prochains contacts considérant le respect comme une condition nécessaire pour que vos demandes puissent être examinées de façon sereine et constructive.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le Président, et par délégation
Fonction du N+2
Nom N+2

Copie : M. / Mme....., nom et fonction N+1
Référent service vie au travail

