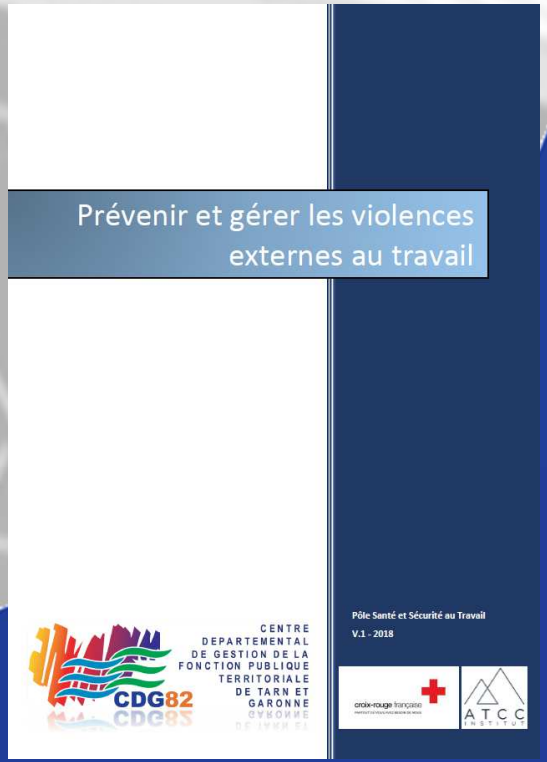
CENTRE DEPARTEMENTAL DE GESTION DE LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE DE TARN ET GARONNE

Retours d'expériences Protocoles d'actions du CDG82

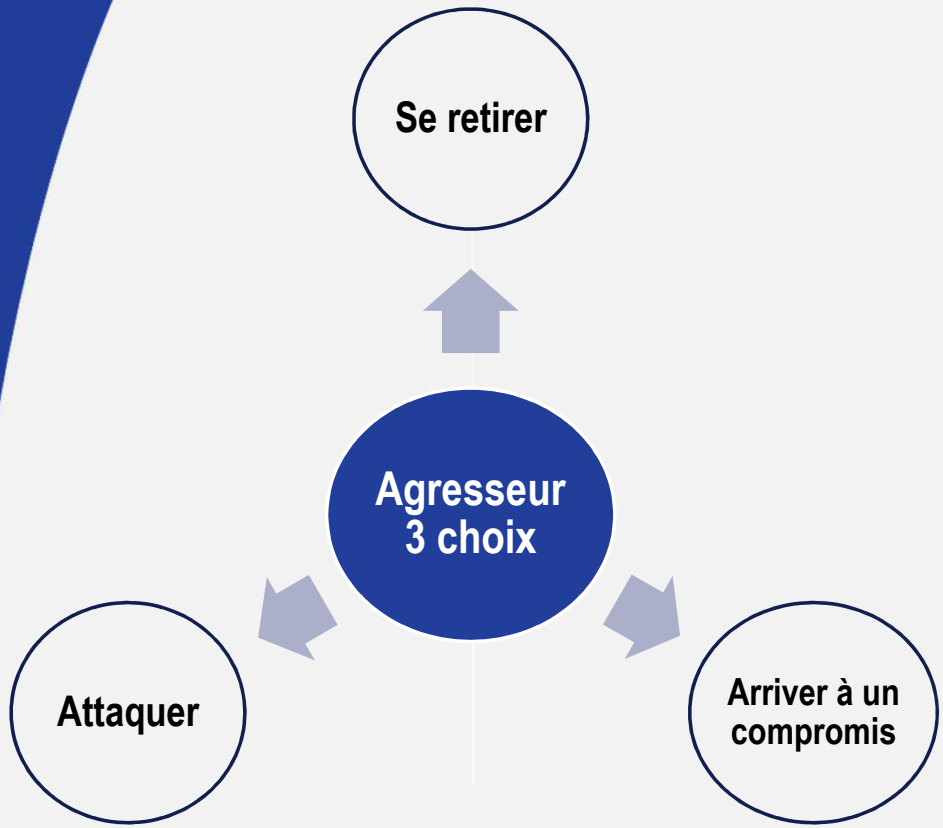


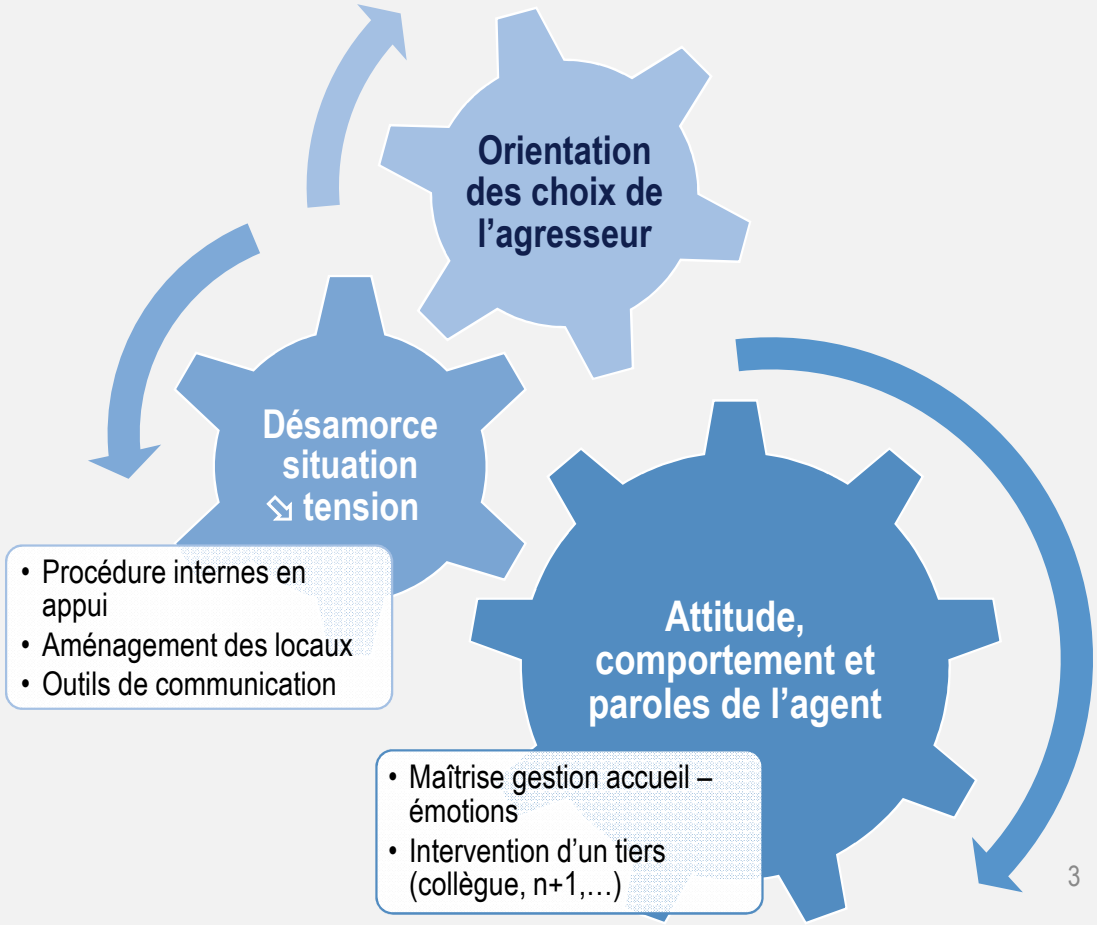
Journée territoriale SST – 18 octobre 2018

Violences externes??

Infographie : violences externes au travail - INRS

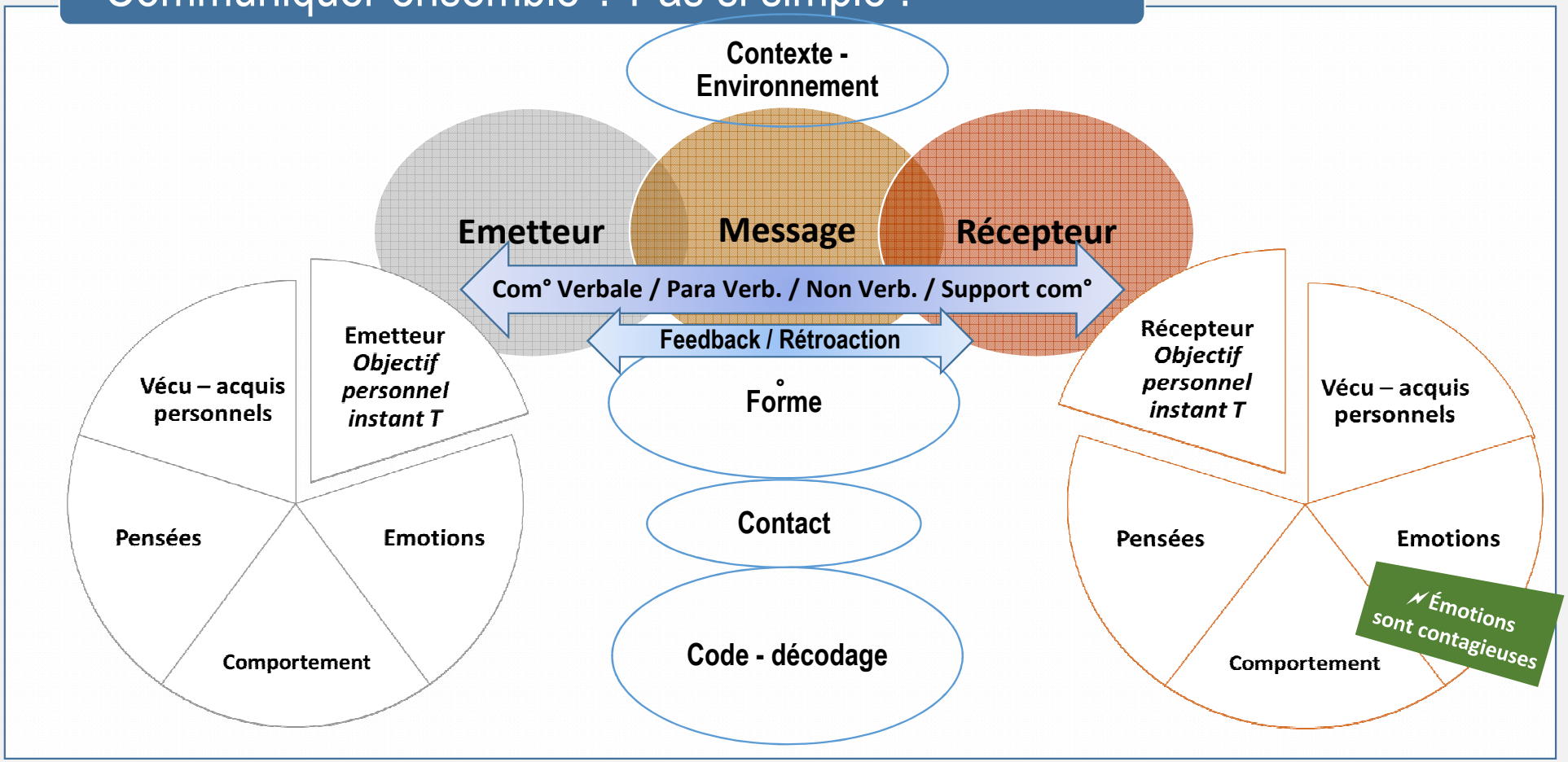
Zoom sur les possibilités de l'agresseur en fonction des réactions et solutions de l'agent





Communiquer ensemble…

Communiquer ensemble ? Pas si simple !



Cf. schémas Jakobson - Riley et Riley

Missions du Pôle SST

Prévention primaire

Eviter le risque

Etude de poste

Aide à la réalisation de protocoles – participation groupe de travail

Prévention secondaire

Gérer la situation à risque – empêcher la situation d'apparaitre et/ou en limiter les conséquences

Etude de poste

Application Alerte PC

Prévention tertiaire

Traiter les dommages

Intervention post-trauma

Accompagnement retour d'un agent – aide médicale psychologique

Surveillance médicale renforcée

Analyse Accident

Actions de prévention et de gestion des violences externes du Pôle SST

Prévention Primaire

Prévention primaire : *Actions du Pôle SST*		
Agir sur le fonctionnement de la collectivité	**Agir sur l'organisation du travail**	**Agir sur l'environnement / le milieu de travail**
Etude de poste des situations d'accueil Mise à jour document unique	Aide à la réalisation de procédures – protocoles Participation groupe de travail	Observations des situations d'accueil Analyse de pratiques Aide réalisation d'exercices

Atelier outils alerte CDG82

Atelier vigilance Attentat

Prévention Secondaire

Prévention secondaire :
Actions du Pôle SST

Gérer la situation à risque

Mise en place de dispositif d'alerte
Conseils en formation

Empêcher la situation d'apparaître

Aide à la réalisation de signalétique – process
Conseils en formation

Limiter les conséquences

Analyse situations de violences
Suivi médical

Atelier outils alerte CDG82

Atelier vigilance Attentat

Atelier communication assertive

Atelier gestion des émotions

Prévention Tertiaire

Prévention tertiaire : *Actions du Pôle SST*

Prise en charge des victimes

Intervention post-traumatique (entretiens individuels, groupe de paroles)

Suivi médical - psychologique

Surveillance médicale renforcée
Suivi psychologique - réorientation

Accompagnement retour à l'emploi

Analyse AT
Participation réunion employeur préparation reprise

Atelier gestion des émotions

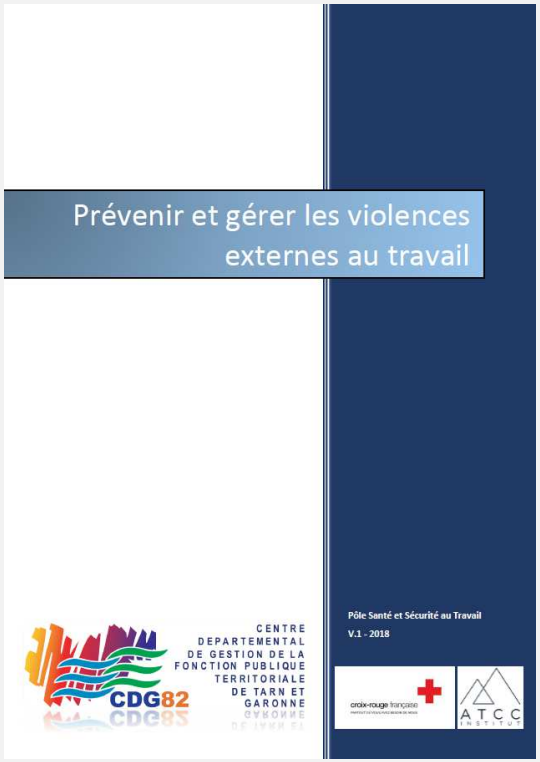
CDG82

Actions Pôle SST

- Ecoute
- Accompagnement
- Conseils
- Recommandations
- Préconisations

Employeur Agent

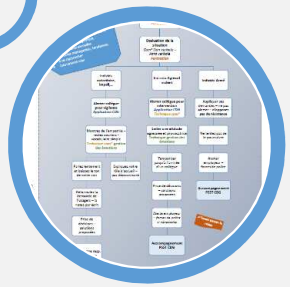
Présentation du Guide CDG82
Prévenir et gérer les violences externes au travail



Présentation du guide

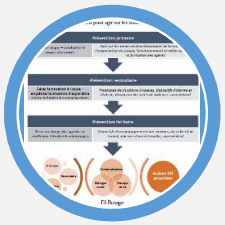
Partenaires

Boite à outils



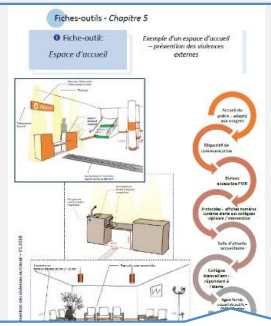
Protocoles - procédures

Collectivités



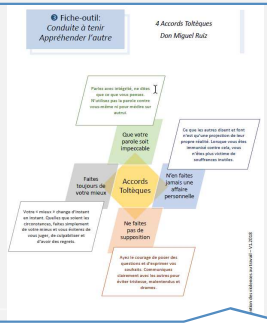
Démarche de prévention

Outils du Guide

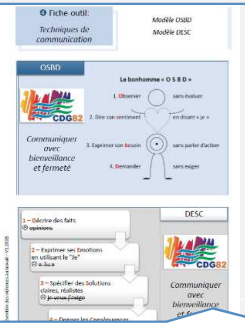


Espace d'accueil

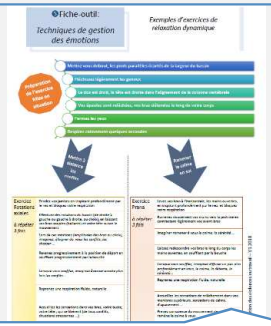
Affichage accueil du public - salle d'attente



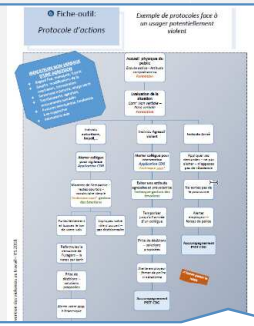
Conduite à tenir
Appréhender l'autre



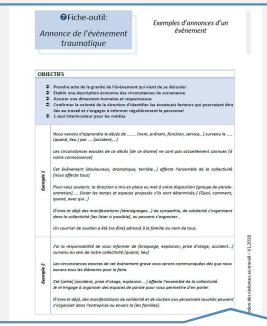
Techniques de communication



Techniques de gestion des émotions



Protocole d'actions



Annonce de l'évènement traumatique

Affiche « réagir en cas d'attaque terroriste »

Zoom sur les accords Toltèques

Don Miguel Ruiz

Accords Toltèques

Que votre parole soit impeccable

Parlez avec intégrité, ne dites que ce que vous pensez. N'utilisez pas la parole contre vous-même ni pour médire sur autrui.

N'en faites jamais une affaire personnelle

Ce que les autres disent et font n'est qu'une projection de leur propre réalité. Lorsque vous êtes immunisé contre cela, vous n'êtes plus victime de souffrances inutiles.

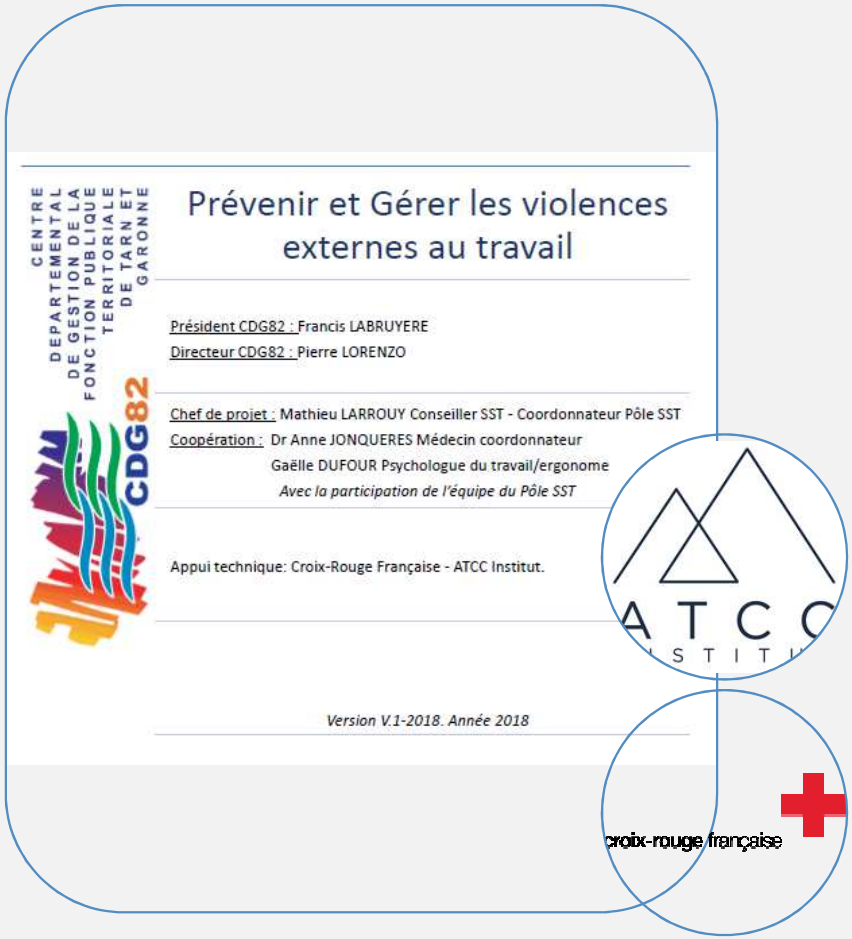
Faites toujours de votre mieux

Votre « mieux » change d'instant en instant. Quelles que soient les circonstances, faites simplement de votre mieux et vous éviterez de vous juger, de culpabiliser et d'avoir des regrets.

Ne faites pas de supposition

Ayez le courage de poser des questions et d'exprimer vos souhaits. Communiquez clairement avec les autres pour éviter tristesse, malentendus et drames.

Conseils, retours du PSST



Prévenir et Gérer les violences externes au travail

CENTRE DEPARTEMENTAL DE GESTION DE LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE DE TARN ET GARONNE

CDG82

Président CDG82 : Francis LABRUYERE
Directeur CDG82 : Pierre LORENZO

Chef de projet : Mathieu LARROUY Conseiller SST - Coordonnateur Pôle SST
Coopération : Dr Anne JONQUERES Médecin coordonnateur
Gaëlle DUFOUR Psychologue du travail/ergonome
Avec la participation de l'équipe du Pôle SST

Appui technique: Croix-Rouge Française - ATCC Institut.

Version V.1-2018. Année 2018

ATCC

croix-rouge française

CENTRE DEPARTEMENTAL DE GESTION DE LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE DE TARN ET GARONNE

CDG82

Contacts :

Pôle Santé Sécurité au Travail: sante.securite@cdg82.fr
Tél. : 05 63 21 62 00

Merci de votre attention