

# Prévenir et gérer les violences externes au travail



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

Pôle Santé et Sécurité au Travail

V.1 - 2018





## LE CDG82 VOUS ACCOMPAGNE DANS LA PRÉVENTION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL DE VOS AGENTS

Incivilités, insultes, dégradations, menaces, agressions, ... les violences externes au travail, en forte augmentation ces dernières années, constituent un risque important dans de nombreux métiers, notamment au sein de nos services publics, et en particulier ceux dont les missions sont liées à l'accueil du public, le maintien de l'ordre, la sécurité, etc... (secrétaire de mairie, postier, policier municipal, ripeur, gardien d'immeuble, assistante sociale, ...).

Ces actes de violence, qu'ils soient physiques ou verbaux, peuvent être à l'origine de blessures ou de traumatismes psychologiques susceptibles d'affecter durablement la santé de vos agents et le bon fonctionnement de vos services (appréhension au travail, sentiment d'insécurité, perte de sens ou de confiance,...).

Face à cette montée en puissance des violences externes, également constatée par l'équipe du Pôle Santé et Sécurité au Travail du Centre de Gestion, il est désormais important que les employeurs intègrent ce risque dans leur démarche en prévention et dans l'organisation de leur structure, afin de protéger leurs agents et de les préparer, au mieux, à faire face ce type d'évènement, (formations, organisation du travail, accueil des usagers, sécurisation des locaux, protocoles de prise en charge des victimes, ...).

Parce qu'il ne peut y avoir de prise de conscience sans connaissance, le CDG82 a élaboré ce guide, en partenariat avec la Croix-Rouge Française et ATCC Institut, afin d'amorcer une réflexion autour de cette thématique et proposer des solutions concrètes pour mieux prévenir et/ou traiter ces situations à risques.

L'équipe du Pôle Santé et Sécurité au Travail du CDG82 reste à votre service, afin de vous aider à vous approprier au mieux cet outil, et vous accompagner dans votre démarche de prévention.

Francis LABRUYERE,



Président du CDG82,  
Maire de Villemade,  
Président AMF82.



# Sommaire

<b>1</b> Page 5	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contexte, généralités</li></ul> <p><i>Définitions, exemples, facteurs de risque, cadre législatif, RETEX</i></p>	<b>2</b> Page 9	<ul style="list-style-type: none"><li>• Démarche de prévention</li></ul> <p><i>Primaire Secondaire Tertiaire</i></p>	<b>3</b> Page 18	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actions du Pôle SST du CDG82</li></ul> <p><i>Missions disponibles</i></p>
<b>4</b> Page 20	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aparté sur le risque attentat</li></ul> <p><i>Présentation, protocoles d'actions</i></p>	<b>5</b> Page 22	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fiches outils</li></ul> <p><i>Exemples d'affichage, techniques de prévention, protocoles</i></p>	<b>6</b> Page 31	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contacts utiles</li></ul> <p><i>Documentation références</i></p>

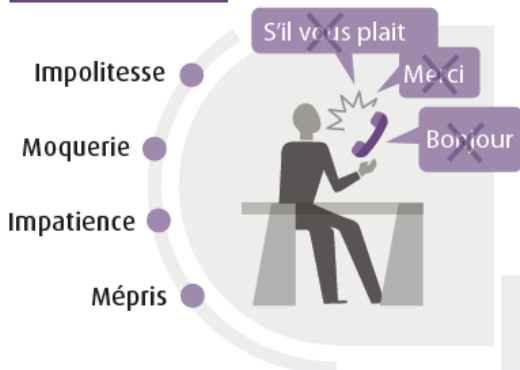
# Contexte, généralités - Chapitre 1

## Violences externes au travail : définitions

Selon l'agence européenne pour la santé et la sécurité au travail, le concept de « violences externes » au travail englobe les insultes, les menaces, les agressions physiques ou psychologiques exercées, contre une personne sur son lieu de travail par des personnes extérieures à l'entreprise / collectivité (clients, public...) qui mettent en péril sa santé, sa sécurité ou son bien-être. Ces actes agressifs ou violents peuvent se manifester sous la forme de comportements incorrects (par manque de respect envers autrui, ex. : agression physique ou verbale) ou de comportements dont l'intention première est de blesser l'autre.

### Exemples de violences externes

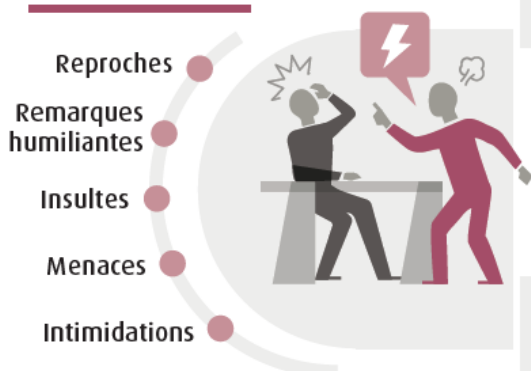
#### INCIVILITÉS



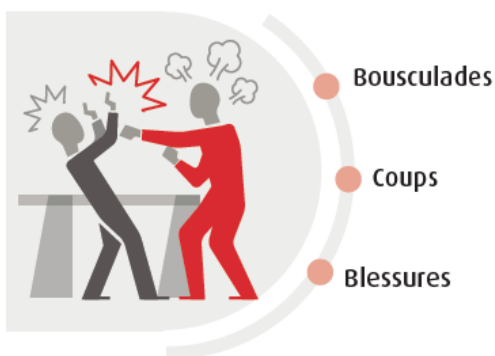
#### VANDALISME



#### AGRESSIONS VERBALES



#### AGRESSIONS PHYSIQUES



Infographie : violences externes au travail - INRS

### Facteurs liés à l'organisation du travail

L'organisation mise en place au sein des collectivités, mais aussi les différents modes de gestion des relations avec l'utilisateur peuvent parfois être à l'origine d'insatisfactions. De ces insatisfactions peuvent émerger des actes de violences générés par certains usagers.

L'émergence de ces actes de violences s'observe le plus souvent lorsque :

- Les services de la collectivité ne correspondent pas (ou plus) aux attentes des usagers,
- Les locaux d'accueil ne sont pas adaptés au public (accessibilité, dimensions),
- Les temps d'attente sont trop importants,
- L'application de certaines procédures administratives au sein de la collectivité ne permet pas de prendre en considération les demandes spécifiques des usagers,
- Les agents d'accueil ne disposent pas de toutes les informations (ou n'ont pas été formés) pour répondre aux demandes des usagers,
- Les agents d'accueil ne sont pas en mesure d'assurer leurs missions d'accueil et d'orientation du public, en raison d'un nombre trop important de demandes à traiter ou encore d'une surcharge de travail,
- L'organisation du travail est défectueuse : les rôles et missions de chacun sont mal définis et répartis au sein des équipes de travail,
- Les agents travaillent de manière isolée / en horaires atypiques ou décalés (tôt le matin, tard le soir, travail de nuit)
- En l'absence de politiques de prévention, en l'absence d'anticipation des facteurs liés à la nature même de l'activité des agents et de leur environnement de travail (facteurs énumérés ci-dessous).

### Facteurs liés à la nature de l'activité professionnelle

Certains métiers de la Fonction Publique Territoriale peuvent faire l'objet de situations à risques :

- Agent d'accueil des collectivités – ou des établissements publics,
- Agent de sécurité et de contrôle : policier municipal, agent de gardiennage et de surveillance, agent de médiation, d'action de contrôle de l'ordre public,
- Agent dont la mission est la gestion financière, manipulation d'argent ou d'objets de valeurs, ou encore ceux des agences postales,
- Agent d'Office Public Départemental d'H.L.M, gardien d'immeuble,
- Travailleur social, au service à la personne, du domaine de la santé,
- Agent de propreté et déchets,
- Agent chargé de contrôle en assainissement, ou de l'eau potable,
- Agent de transports et de déplacements : conducteur, contrôleur,
- Agent en contact avec les usagers ou sur le domaine public représentant la collectivité, l'établissement, l'État.

### Facteurs liés à l'environnement de travail

L'évolution des contextes socio-environnementaux et culturels, marquée par une précarité économique et sociale, mais aussi l'isolement social sont des facteurs qui peuvent contribuer à créer un climat de tension sociale propice à l'apparition de violences. Ces violences sont notamment dirigées à l'encontre des agents représentant les institutions.

L'évolution des comportements normés, en matière de convenances et de normes culturelles, peut conduire également à l'augmentation des actes d'incivilités dans le monde du travail.

## Cadre législatif

L'employeur public, représenté par l'Autorité Territoriale, a une obligation de résultats et de prévention, renforcée en matière de santé et de sécurité au travail. Cette obligation générale de prévention est attribuée aux autorités territoriales par l'article 2-1 du décret du 10 juin 1985 modifié. Le Code du travail (qui s'applique aussi aux agents publics sur cette thématique) place l'obligation d'évaluation des risques (et le plan d'action correspondant) comme un élément clé du dispositif de prévention à mettre en œuvre.

Ces mesures comprennent :

- des actions de prévention des risques professionnels ;
- des actions d'information et de formation ;
- la mise en place d'une organisation et des moyens adaptés.

L'employeur veille notamment à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement de circonstances et se fixe pour objectif l'amélioration des situations existantes.

Parmi les principes généraux de prévention du Code du travail, en matière de violences externes, l'employeur est notamment tenu :

- d'éviter les risques et d'évaluer les risques de survenue de tels actes ;
- de mettre en place des mesures de prévention appropriées, en donnant la priorité aux mesures permettant de supprimer les violences ou à défaut de les réduire ;
- d'informer et de former le personnel exposé.

Une politique de prévention et de gestion des violences externes doit également anticiper les mesures permettant d'en réduire l'impact, quand elles surviennent malgré tout.

### ..... ***Aparté sur le droit d'alerte et de retrait*** .....

La procédure d'alerte est un mécanisme permettant à un agent de signaler à l'autorité une situation de travail dont il a un motif raisonnable de penser qu'elle présente un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé, ainsi que toute défectuosité constatée dans les systèmes de protection. De façon concomitante l'agent exerce son droit de retrait qui lui permet de se retirer de son poste.

Les notions de gravité et imminence du danger :

- ✓ accident ou une maladie entraînant la mort ou paraissant devoir entraîner une incapacité permanente ou temporaire prolongée ;
- ✓ susceptible de se réaliser brutalement dans un délai rapproché.

*L'exercice du droit de retrait ne doit pas cependant créer pour d'autres personnes une nouvelle situation de danger grave et imminent.*

### ..... ***Aparté sur la protection fonctionnelle*** .....

La protection fonctionnelle désigne les mesures de protection et d'assistance que l'administration doit mettre en place, afin de protéger et d'assister ses agents, titulaires ou non, contre les violences dont ils peuvent être victimes à l'occasion ou en raison de leurs fonctions. La protection fonctionnelle peut également être étendue à tout proche, aux ayants-droits (conjoint, enfants et ascendants directs).

Dès lors qu'aucune faute personnelle ne peut leur être imputée, l'administration se doit de protéger ses agents lorsqu'ils sont victimes des attaques suivantes :

- ✓ atteintes volontaires à l'intégrité de la personne, violences, actes de harcèlement, menaces, injures, diffamations, outrages.

La demande de protection doit être formulée par écrit auprès de l'administration qui emploie l'agent, à la date des faits en cause. Le demandeur se doit d'apporter la preuve des faits au titre desquels il demande la protection fonctionnelle.

## Retours d'expériences Pôle SST du CDG82

Vous trouverez, ci-dessous, un panel de différents retours d'expériences de l'équipe du Pôle Santé et Sécurité au travail du CDG82. Ces verbatims ont été recueillis lors de suivis médicaux et psychologiques d'agents, lors d'actions de prévention auprès des employeurs, d'analyses d'accidents de services, ou encore extraits au cours de formations en sécurité.



« Quand vous avez passé votre journée à nettoyer la rue et que des jeunes jettent devant vous leurs papiers... On a beau prendre sur soi à la longue ça use... »

Michel, agent de nettoyage

« Ce cadre supérieur d'entreprise m'a insulté parce qu'il avait du retard pour son dossier..., je n'ai pas compris qu'il puisse être aussi violent au vu de ses fonctions... »

Sandrine, secrétaire de mairie

« On vous paye pour ça, c'est mes impôts, pour vous c'est facile vous avez la belle vie d'être fonctionnaire... » - « Voilà mon quotidien à l'accueil de la mairie...j'ai demandé à changer de poste... »

Christiane, agent d'accueil

« Quand j'ai annoncé à cette famille qu'il n'avait plus droit à cette aide sociale, la relation s'est tendue, le père m'a insulté...j'ai eu peur qu'il m'attende à la sortie... »

Françoise, assistante sociale

« Depuis mon agression physique, j'ai développé une pathologie psychique...j'ai aujourd'hui une RQTH à cause d'une remarque faite à des squatteurs qui étaient sur un site interdit... »

Gaëlle, gardienne d'immeuble

« Certains usagers ne nous regardent même pas quand on leur parle, leur rendent leur monnaie... on a l'impression de ne pas exister... »

Mélanie, agent de restauration

« Depuis le braquage, je suis dans un état d'hyper vigilance...je sursaute à chaque bruit sourd... »

Mathieu, agent postal

« En tant que DGS, j'ai du mal à réinstaurer un climat de confiance au travail suite à ces incivilités, agressions verbales...même certains usagers me demandent : qu'est-ce qu'on fait contre cela ? ... je pense prendre une disponibilité pour aller dans le privé »

Anne, DGS

**Cette montée en puissance des violences externes, observée par l'équipe pluridisciplinaire du Pôle SST, nous invite à réfléchir au développement et à la promotion de nouvelles actions de prévention destinées à guider les employeurs publics dans la prévention et la gestion des violences externes au sein même du travail.**

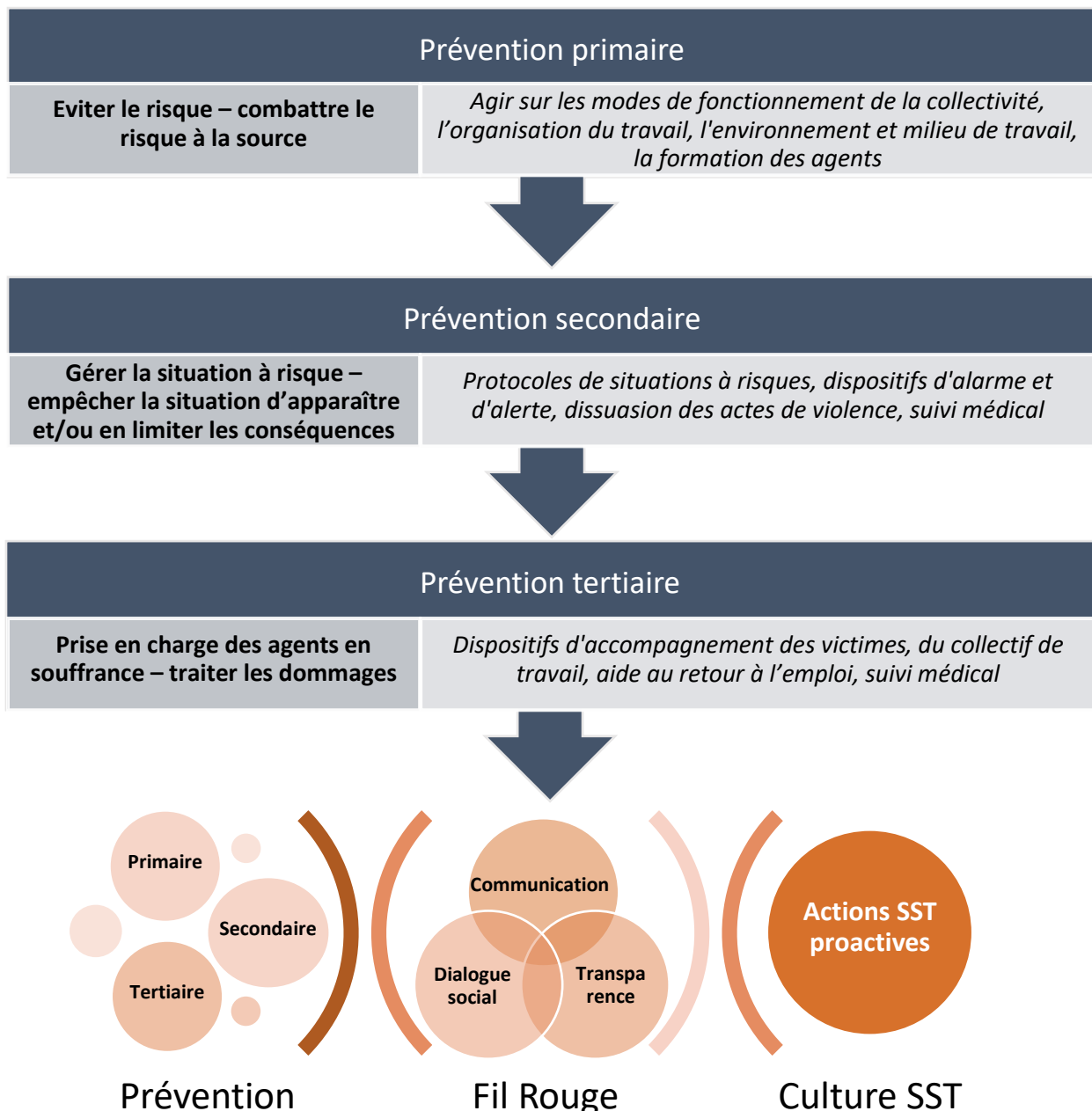


# Démarche de prévention - *Chapitre 2*

Afin de développer une démarche de prévention efficace et proactive, le Pôle Santé et Sécurité au Travail du CDG82 vous recommande la mise en place de plusieurs mesures de prévention. Ces différentes mesures, exposées dans ce chapitre 2, sont basées sur les 3 niveaux d'analyse, qui font référence aux 3 niveaux de prévention (prévention primaire, secondaire et tertiaire). L'objectif principal étant de :

- d'intervenir en amont sur les causes des incivilités et des actes violents ;
- d'évaluer les risques de survenue de tels actes ;
- de mettre en place des mesures de prévention appropriées, en donnant la priorité aux mesures permettant de supprimer les violences ou à défaut de les réduire ;
- d'informer et de former le personnel exposé ;
- d'accompagner et de prendre en charge les agents qui ont été victimes.

## 3 Niveaux de prévention pour agir sur les violences externes



### Agir sur les modes de fonctionnement de la collectivité, de l'établissement

- ✗ Fournir aux usagers un accueil adéquat (locaux d'attentes suffisamment adaptés au nombre d'usagers et accessibles aux Personnes à Mobilités Réduites (PMR) - cf. **fiche-outil ①**) ;
- ✗ Adapter les horaires d'ouverture aux besoins du public ;
- ✗ Limiter les temps d'attente des usagers, écouter leurs besoins et prendre en compte leurs motifs d'insatisfactions ;
- ✗ Les informer de la nature et des limites des prestations proposées ;
- ✗ Bénéficier d'un second bureau en cas de situations d'urgences (afin d'isoler la personne agressive).



Etude de poste

### Agir sur l'organisation du travail

- ✗ Définir un protocole d'accueil des usagers,
- ✗ Définir un protocole de gestion d'usagers en état anormal et/ou violent (mise en place de procédures internes - cf. **fiche-outil ⑥**) ;
- ✗ Clarifier et formaliser les procédures avec lesquelles les agents ne sont pas familiers (former les nouveaux arrivants, même contractuels, à ces procédures internes) ;
- ✗ Prévoir des effectifs suffisants pendant les périodes de forte affluence, avec rotation des agents sur les postes « en 1ère ligne » ;
- ✗ Remplacer les agents absents, afin de garantir la santé et d'assurer la sécurité des agents en poste ;
- ✗ Répartir équitablement les tâches dans les équipes de travail ;
- ✗ Eviter le travail isolé (ex. : prévoir un accueil du public en binôme dans certaines situations),
- ✗ Favoriser les réunions d'équipe pour améliorer les transmissions d'informations internes, relatives aux dossiers en cours ou aux directives mises en place. Le cas échéant, prévoir des notes d'informations ou des comptes rendus de réunions, pour faire redescendre les informations aux agents sur le terrain ;
- ✗ Ne pas laisser trop d'argent liquide en caisse.



Aide réalisation de protocoles

### Améliorer l'environnement et le milieu de travail

- ✗ Mettre en place un programme de lutte contre la violence au travail. Affichage des pénalités, engagement de la collectivité et de l'employeur contre toutes formes de violences (- cf. **fiche-outil ②, ②', ⑧**) ;
- ✗ Organiser des groupes de paroles entre supérieurs et agents d'accueil, afin de croiser les regards sur les pratiques professionnelles et de favoriser une meilleure compréhension des difficultés propres à chaque métier avec l'appui d'un psychologue.



Participation Groupe de Parole - Psy

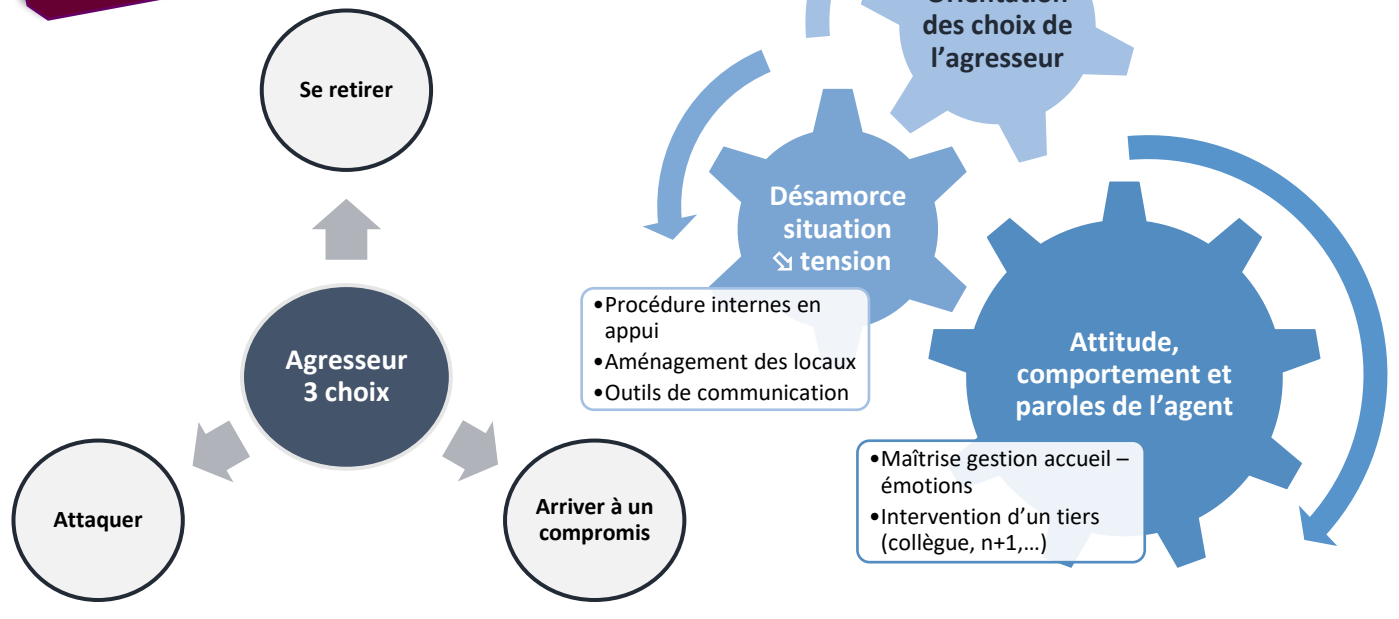
## Gérer la situation à risque – empêcher la situation d'apparaître

Agir sur les causes de violence ne suffit pas toujours à prévenir les manifestations d'agressivité. D'autres mesures doivent également être prévues pour limiter les risques de passage à l'acte. Elles seront adaptées aux situations d'exposition et en fonction des situations professionnelles. Ces mesures relèvent de :

- ✗ L'aménagement des espaces d'accueil au public : rendre les postes d'accueil visibles depuis les autres postes de travail, disposer d'une signalétique claire, préserver des zones de confidentialité et des zones réservées au personnel, s'assurer du confort et de la propreté des espaces et des salles d'attente ( cf. [fiche-outil ②](#), [②'](#), [⑧](#));
- ✗ La protection des agents et la sécurisation des locaux et des espaces de travail : mettre en place des sas d'entrée ou des systèmes de verrouillage des entrées, installer des écrans protecteurs, des dispositifs d'alarme et d'alerte (bouton poussoir ou système d'alerte informatique développé par le CDG82), poser des vitrages renforcés ;
- ✗ La dissuasion des actes de violence : équiper les locaux de systèmes de vidéo ou de radio surveillance, renforcer l'éclairage sur le chemin d'accès, disposer de places de parking sécurisés. S'assurer que les agents qui réalisent l'ouverture ou la fermeture des locaux du ne quittent pas le bâtiment seuls ;
- ✗ La formation des salariés en contact avec le grand public : ces formations doivent être adaptées au travail effectué par les salariés. Il faut ainsi s'assurer qu'elles prennent en compte l'environnement de travail, la nature des tâches et s'appuient sur les procédures de gestion des conflits propres à la collectivité (*qui appeler en cas de problème ? où obtenir des informations techniques rapides pour répondre à un usager mécontent ? quels arguments adopter, utiliser ? ...*). Il peut être utile de former les agents à gérer les situations de conflits et à mieux identifier les signes annonciateurs d'une agression (cf. [fiche-outil ③](#), [④](#), [⑤](#), [⑥](#)).



**Possibilités de l'agresseur en fonction des réactions et solutions de l'agent**



**Quelques recommandations : Postures à privilégier**

**Attitudes à adopter**

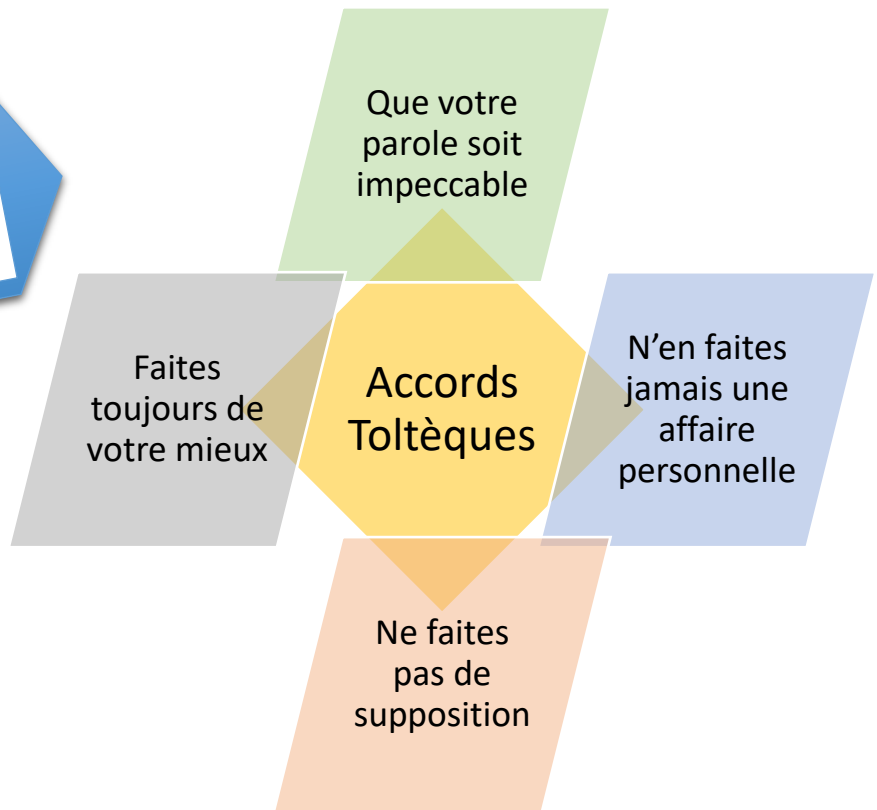
- ➔ Etre à l'écoute de l'interlocuteur, parler du problème de façon raisonnable sans hésiter à dire : « je comprends votre mécontentement, mais sachez que je fais de mon mieux pour répondre à votre demande... »
- ➔ Rester calme, poli, mais ferme
- ➔ Inviter la personne agressive à formuler sa demande sous forme de questions
- ➔ Utiliser des mots simples, répéter les explications si nécessaire, pour qu'elles soient comprises
- ➔ Utiliser la reformulation
- ➔ Faire connaître les limites de ses possibilités d'intervention pour répondre aux problèmes posés
- ➔ Garder physiquement ses distances
- ➔ Ne pas hésiter à quitter les lieux et à demander de l'aide, si la situation s'aggrave

- 💣 Ne pas répondre aux provocations
- 💣 Ne pas sous-estimer un interlocuteur
- 💣 Ne pas donner des ordres, ne pas accuser
- 💣 Ne pas induire une attitude comportementale agressive (bras croisés, doigts pointés, bras levé, mains sur les hanches)
- 💣 Eviter de laisser en évidence tout objet pouvant constituer une arme

**Attitudes à éviter**

Pour aller plus loin...

Les 4 accords Toltèques  
Don Miguel Ruiz  
cf. fiche-outil ③



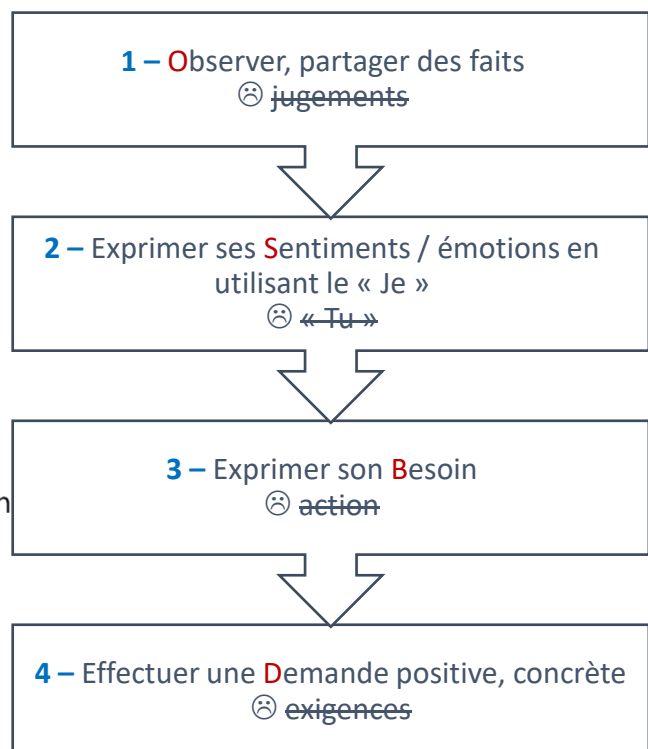
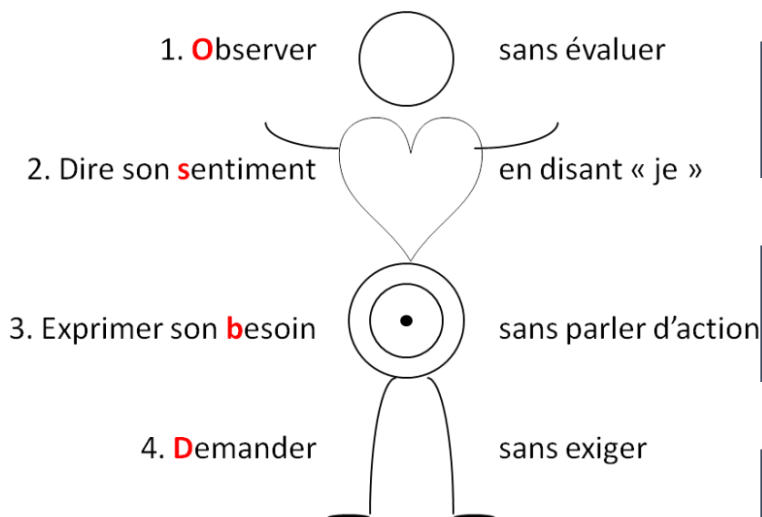
## Communiquer autrement

### Communication assertive

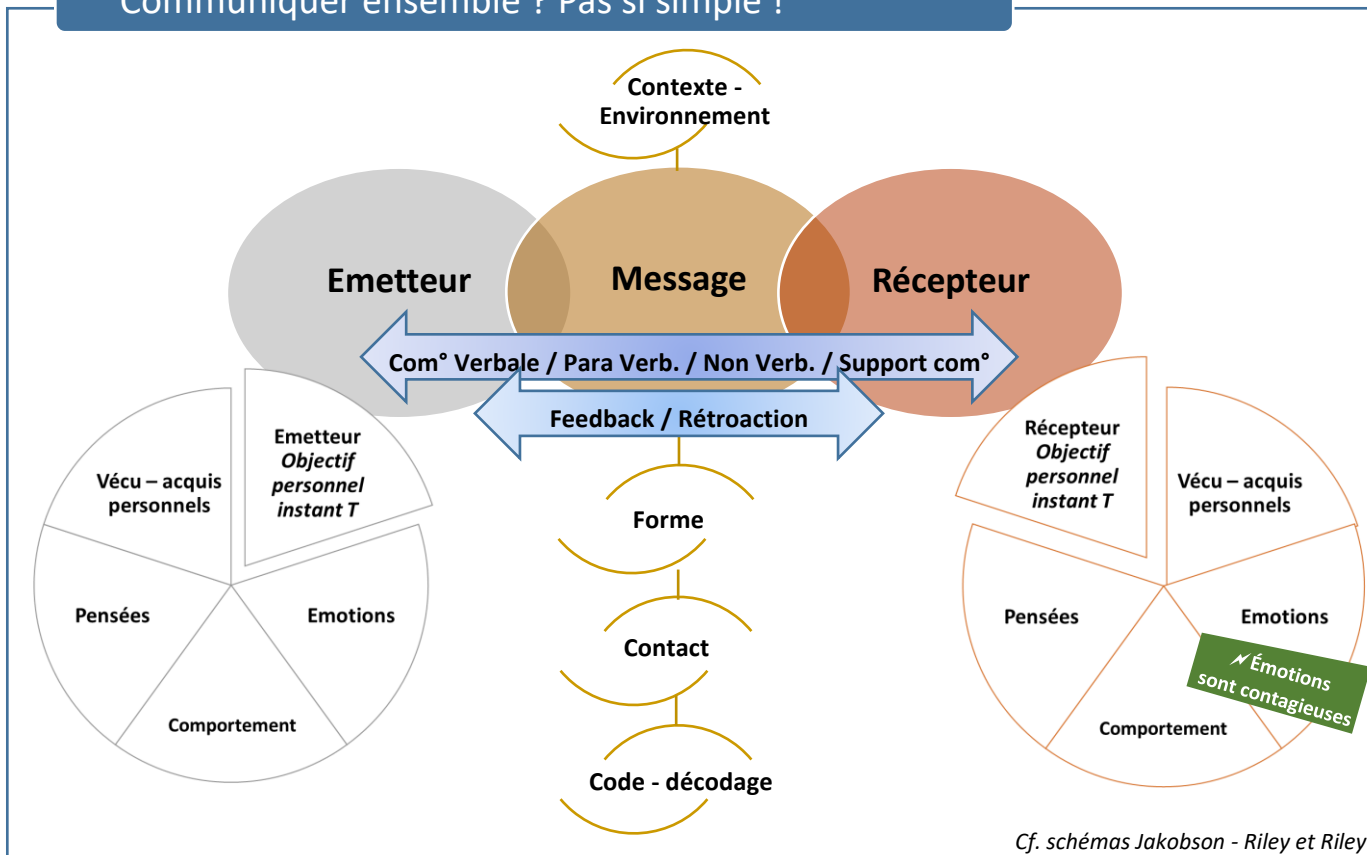
cf. fiche-outil ④

*L'assertivité, c'est une attitude adoptée dans les relations et une façon de communiquer qui combinent affirmation de soi et respect d'autrui. Les individus assertifs mettent en œuvre leur capacité d'exprimer leurs émotions/sentiments et d'affirmer leurs droits et leurs besoins, tout en respectant les émotions/sentiments et les droits et besoins des autres.*

### Le bonhomme « O S B D »



## Communiquer ensemble ? Pas si simple !



Explications : une demande d'un usager (émetteur) peut être mal interprétée par l'agent d'accueil (récepteur) du fait de multitudes de composantes qui rentrent en compte :

- L'environnement dans lequel les échanges ont lieu (espace d'accueil, accessibilité...);
- L'objectif du message que l'émetteur veut transmettre ;
- Le vécu de l'usager, sa culture, ses pensées, ses émotions et ceux de l'agent d'accueil ;
- Les supports de communications (langage, intonation, gestes, attitudes, comportements) ;
- La disponibilité et la réceptivité de l'agent d'accueil ;
- .....

Il est à noter que nous avons tendance à suivre notre première impression lors d'une rencontre avec un usager. C'est une interprétation positive ou négative et perception sélective d'informations se basant sur certaines caractéristiques d'une personne (effet de halo). Par exemple :

- avoir une opinion négative de quelqu'un, sans le connaître, du seul fait de son appartenance à un groupe que nous n'estimons pas ;
- ou encore, juger une personne plus intelligente que d'autres uniquement sur la base de son aspect physique.

Enfin, l'ensemble des éléments personnels (émotions, comportements) peuvent également provoquer un effet miroir sur l'autre personne (renvoi par exemple de nos humeurs positives ou négatives).

## Prise en charge des agents en souffrance – traiter les dommages

En parallèle de sa démarche de prévention, la collectivité doit prévoir et organiser un dispositif d'accompagnement des victimes, afin de limiter autant que possible les troubles post-traumatiques consécutifs à une agression. Ce dispositif doit permettre d'accompagner les victimes sur les plans médico-psychologique, professionnel, administratif et judiciaire.

Un événement est « traumatique » lorsqu'une personne s'est trouvée confrontée à la mort, à la peur de mourir ou à de graves blessures, ou lorsque son intégrité physique, morale ou celle d'une autre personne a été menacée. Cet événement générateur de souffrances, fragilise non seulement les agents mais également les équipes et l'organisation elle-même.

La manifestation de troubles post-traumatiques peut être immédiate, dès l'évènement vécu. Parfois, ces manifestations diverses (troubles du sommeil, peur d'un bruit, rappel d'une odeur désagréable, etc.) peuvent se prolonger dans le temps. Pour d'autres agents, l'apparition de ces troubles peut se faire de manière différée, à distance de l'évènement traumatisant (agressions, attaques). Ces réactions normales sont susceptibles de provoquer un déséquilibre dans l'organisation du service. Ce qui nécessite une vigilance particulière de l'employeur à cet égard.

### Immédiatement après l'agression :

- ✗ Selon la gravité de la situation et l'état de santé des victimes, alerter les secours (internes, 15 - 112) et/ou les forces de l'ordre ;
- ✗ Prévenir le responsable hiérarchique, la direction ;
- ✗ Créer une équipe de gestion de l'évènement (le PSST préconise que l'équipe soit constituée de : employeur, direction, personnes ressources de la collectivité, hors personnes directement impliquées, délégué CHSCT, personne ressource extérieure, exemple agent du Pôle SST) ;
- ✗ Ne pas laisser seul un agent victime ou témoin direct d'un acte de violence, durant les heures suivant l'incident ;
- ✗ Apporter une aide médicale et psychologique à la victime ;
- ✗ Prévenir la famille de la victime ;
- ✗ Apporter un soutien au collectif de travail ;
- ✗ Contacter Pôle SST pour une demande de conseils, assistance.



### Dans les heures et les jours qui suivent :

- ✗ Déclarer l'agression en accident de service / de travail (si celui-ci répond aux conditions de l'AT ou AS) ;
- ✗ Aider la victime à effectuer les démarches légales et administratives (dépôt de plainte, protection, déclaration d'accident auprès du médecin traitant...) ;
- ✗ Contacter le Pôle SST pour une demande de conseils, d'assistance ;
- ✗ Communiquer le plus rapidement possible autour de l'évènement au sein de la collectivité, dès que l'information est connue, vérifiée, et évaluée par l'équipe de gestion de l'évènement (cf. [fiche-outil ⑦](#)) :
  - ✓ Annoncer la survenue de l'évènement, sur support écrit, ou oralement ;
  - ✓ Tenir informés tous les agents et parties prenantes de la survenance de l'accident ;
  - ✓ Contenir les dérives et débordements (éviter la déformation d'informations et les interprétations erronées, transmettre une information unique) ;
  - ✓ Expliquer les mesures immédiates prises (continuité/arrêt de l'activité, restriction d'accès à une zone de travail, soutien psychologique mis en œuvre, etc...) ;
  - ✓ Donner des informations sur les ressources possibles de la collectivité : Direction, Médecine préventive, ...

- ✗ Sécuriser les lieux ;
- ✗ Proposer une aide médicale, psychologique au collectif de travail ;
- ✗ Informer le CHSCT ;
- ✗ Analyser l'agression en interne ;
- ✗ Réévaluer le risque et si besoin mettre en place de nouvelles mesures de prévention.



Intervention  
post trauma



Etude de  
poste

## Suivi psychologique, écoute, soutien

La persistance d'un traumatisme lié à une agression dépend pour beaucoup de la qualité et de la rapidité de la prise en charge médico-psychologique proposée à l'agent agressé, de suite après l'événement.

Réalisée par des professionnels de santé ayant reçu une formation spécifique à la prise en charge de traumatismes psychiques, elle est conduite le plus rapidement possible, après l'événement traumatisant.

Entretiens individuels, groupes de parole, peuvent s'avérer nécessaires pour permettre aux agents impliqués directement ou indirectement, ou à ceux qui se sentent concernés de parler de la situation d'agression et d'évoquer leurs ressentis.

Il est à noter qu'une prise en charge peut être également effectuée par des Cellules d'Urgence Médico-Psychologique (CUMP). Rattachées au SAMU, ces cellules effectuent des interventions en immédiat, post-immédiat (de 48 à 72 heures après l'évènement) et en différé.

Enfin, en cas de décompensation post-traumatique brutale des agents une thérapie psychologique liée à cet évènement (thérapie extérieure menée par un expert en psychotraumatologie, psychologue ou psychiatre) sera nécessaire.



Contacts disponibles

### Contacts susceptibles d'accompagner vos agents victimes :

- 08 Victimes ministère de la justice – Plateforme d'écoutes 7J/7 gratuit ---08.842.846.37
- Centres Médico Psychologies – Centre Hospitalier de Montauban --- 05.63.66.06.87
- Association « AVIR82 – Aide aux victimes et de réinsertion » --- 05.63.66.58.09
- Pôle Santé et Sécurité au Travail du CDG82 --- 05.63.21.62.00

## Accompagnement lors du retour à l'emploi des victimes

Le soutien psychologique à court terme des victimes face à cet évènement traumatique permet dans un premier temps de rationaliser des réactions, de stabiliser l'organisation et le collectif de travail. Néanmoins, une vigilance de l'employeur est recommandée si des agents manifestent encore des troubles liés à cet évènement à plus long terme : dans les semaines et mois à venir.

### Assistance du Pôle SST :

Le médecin de prévention peut se garder la possibilité de programmer des visites médicales d'agents impliqués directement et indirectement par l'évènement. La psychologue du travail pourra également intervenir pour accompagner les agents en cas de décompensation post-traumatique brutale avant d'enclencher une thérapie psychologique lié à cet évènement, à titre individuel (thérapie extérieure menée par un expert en psychotraumatologie, psychologue ou psychiatre).



Surveillance  
médicale renforcée  
+ psycho travail



### Conseils pour réaliser un entretien de retour à l'emploi :

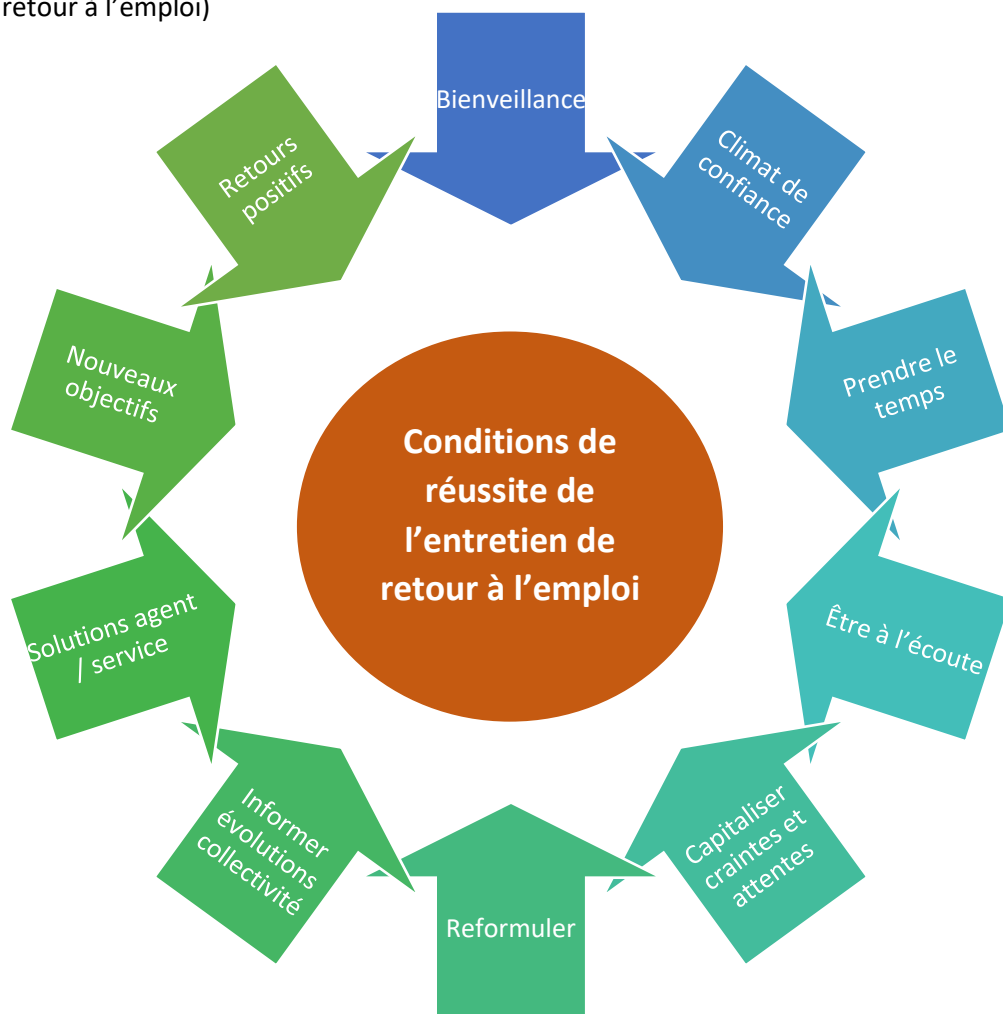
- ✗ Contacter la personne avant sa date de retour au travail

*Le maintien d'un contact avec l'agent durant la période d'absence semble indispensable. Il permet à l'agent de sentir qu'il fait encore partie de l'équipe, de le tenir informé des éventuels changements, d'évoquer les conditions du retour (aménagement de poste, formation...) et donc de faciliter son retour durable au sein de l'organisation.*

- ✗ Prévoir une visite médicale auprès du médecin de prévention
- ✗ Organiser et préparer le poste de travail

*Intégrer les demandes de l'agent en lien avec l'agression, demandes du médecin de prévention suite à l'évènement (par exemple : ne pas être seul à l'accueil – le cas échéant prévoir des solutions palliatives)*

- ✗ Préparer l'équipe au retour au travail d'un collègue absent (réunion, communication)
- ✗ Planification de l'entretien (chaîne hiérarchique, ressources humaines pour demandes administratives et transmission des contacts utiles ; médecine préventive,..)
- ✗ Entretien retour à l'emploi (ci-dessous un panel de conditions de réussite d'un entretien de retour à l'emploi)



#### Quelques exemples de questions à poser lors de l'entretien

Comment envisages-tu ta reprise ?

Quelles sont les difficultés techniques que tu penses pouvoir rencontrer dans le cadre de ton retour ?

As-tu des attentes concernant la reprise de ton travail ?

Quelles sont tes craintes ?

Penses-tu rencontrer des difficultés relationnelles au sein de ton équipe ?

Ressens-tu le besoin d'être accompagné(e) pour la réalisation de certaines activités spécifiques et/ou nouvelles ?

# Actions du PSST du CDG82- Chapitre 3

**CDG82** CENTRE DEPARTAMENTAL DE GESTION DE LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE DE TARN ET GARONNE

## Pôle Santé et Sécurité au Travail

- Médecine préventive**
  - Surveillance médicale
  - Veille sanitaire - expositions professionnelles
  - Études de postes - sensibilisations
  - Actions d'éducation - promotion de la santé
- Maintien dans l'emploi**
  - Études ergonomiques aménagements de poste
  - Interventions pluridisciplinaires pour maintien au poste, reclassement..
  - Accessibilité au poste de travail
- Prévention des risques professionnels**
  - Accompagnement document unique
  - Aide à l'évaluation des risques psycho-sociaux
  - Intervention en psychologie du travail
  - Visites en collectivités
- Conseils / Expertises**
  - Culture proactive Santé Sécurité au travail
  - Participation CHSCT
  - Suivi post traumatique - résilience au travail
  - Formation - sensibilisation
  - Insertion et maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap



## Pôle SST

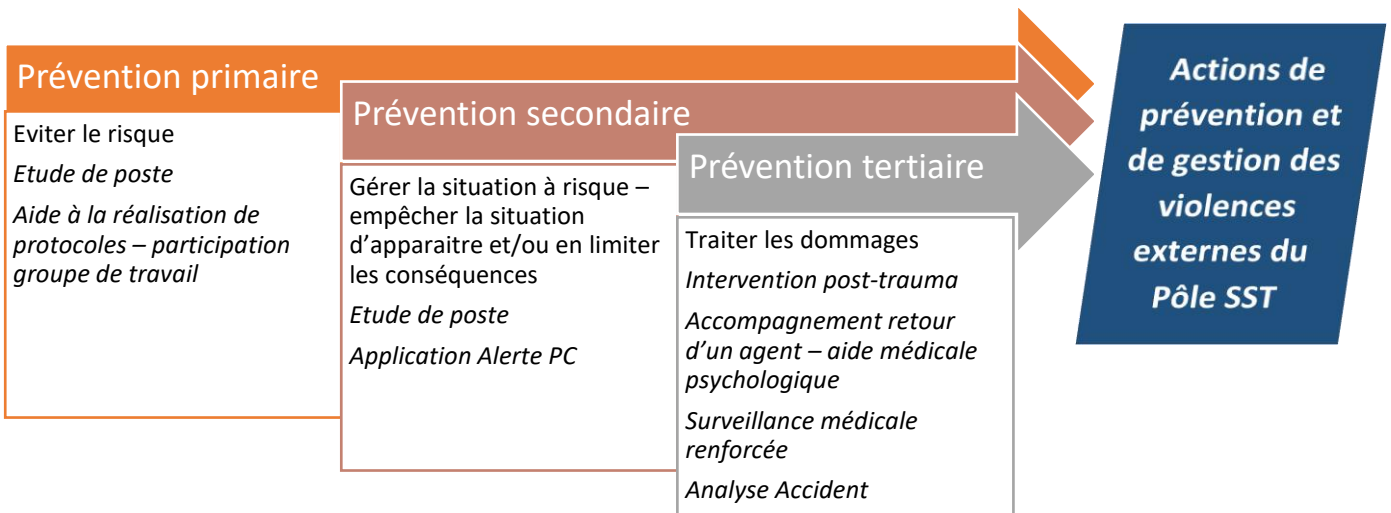
- 7 Professionnels
- 230 Adhérents
- 4800 Agents en gestion
- 3 Niveaux de prévention



## Equipe PSST

- Médecin de prévention
- Infirmière en santé au travail
- Psychologue du travail – ergonome
- Conseiller SST
- Assistantes administratives

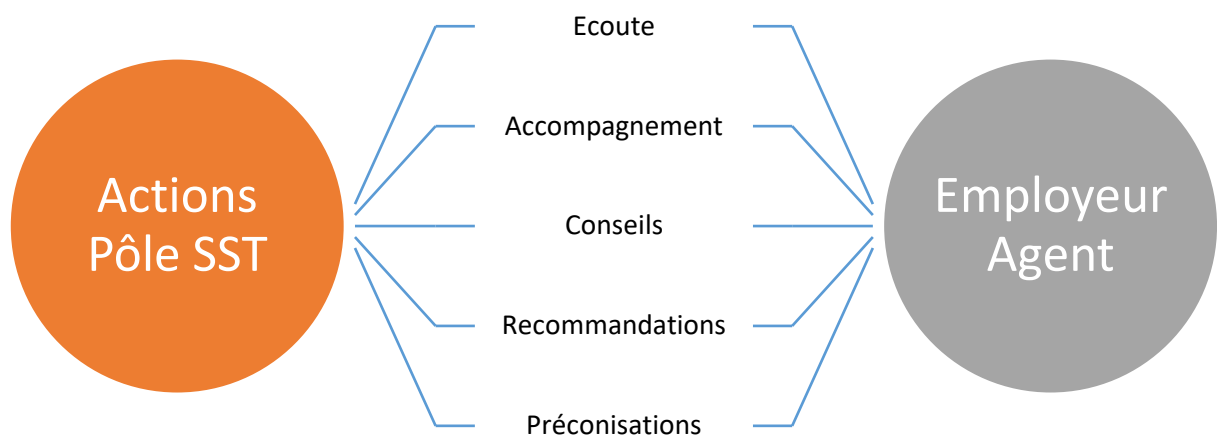
### — Pôle SST : 3 Niveaux de prévention pour agir sur les violences externes —



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

Prévention secondaire : Actions du Pôle SST		
<b>Gérer la situation à risque</b>  Mise en place de dispositif d'alerte Conseils en formation	<b>Empêcher la situation d'apparaître</b>  Aide à la réalisation de signalétique – process Conseils en formation	<b>Limiter les conséquences</b>  Analyse situations de violences Suivi médical

Prévention tertiaire : Actions du Pôle SST		
<b>Prise en charge des victimes</b>  Intervention post-traumatique (entretiens individuels, groupe de paroles)	<b>Suivi médical - psychologique</b>  Surveillance médicale renforcée Suivi psychologique - réorientation	<b>Accompagnement retour à l'emploi</b>  Analyse AT Participation réunion employeur préparation reprise



# Aparté sur le risque Attentat - *Chapitre 4*

## Comment se préparer ?

### Développer les relations avec partenaires

- Préfecture (réfèrent sûreté de la police ou gendarmerie nationale), justice (parquet)
- Forces de sécurité interne (police municipale – agents de sécurité - ...)
- Chefs d'établissements - gestionnaire ERP, bâtiments (écoles, salles spectacles, musée, piscine,...)

### S'organiser

- Réaliser un diagnostic de sûreté par site
- Définir les mesures permanentes de protection et les dispositions de crise
- Mettre en place un plan d'action d'évaluation et d'amélioration (implication des agents)

### Agir spécifiquement

- Alerte spécifique (distincte des alarmes internes)
- Aménagement nécessaire pour renforcer la détection des menaces (système alarme, caméra,...)
- Etude lieux sécurisés de confinements de sécurité avec matériels (kit de secours, confinement)
- Prise en compte du risque lors de la construction/rénovation de bâtiments
- Développer une culture de sécurité face à la menace terroriste

### Sensibiliser

- Agents: formations sur la menace terroriste et gestes de premiers secours, appui sur procédures internes - conduites à tenir (alerte / évacuation / protection). Prise en charge des usagers – PMR
- Usagers (apposer affiche nationale (cf. [fiche-outil ⑧](#)) – communication sur la sécurité renforcée,..)

### Se préparer

- Bien connaître son environnement de travail
- Développer un état de vigilance
- Réaliser des exercices intrusion attentat réguliers et progressifs (connaissance des procédures, reconnaissance du site cheminements, protection)



### Politique Prévention des risques professionnels

- Intégration au document unique
- Sensibilisation, formation– exercices

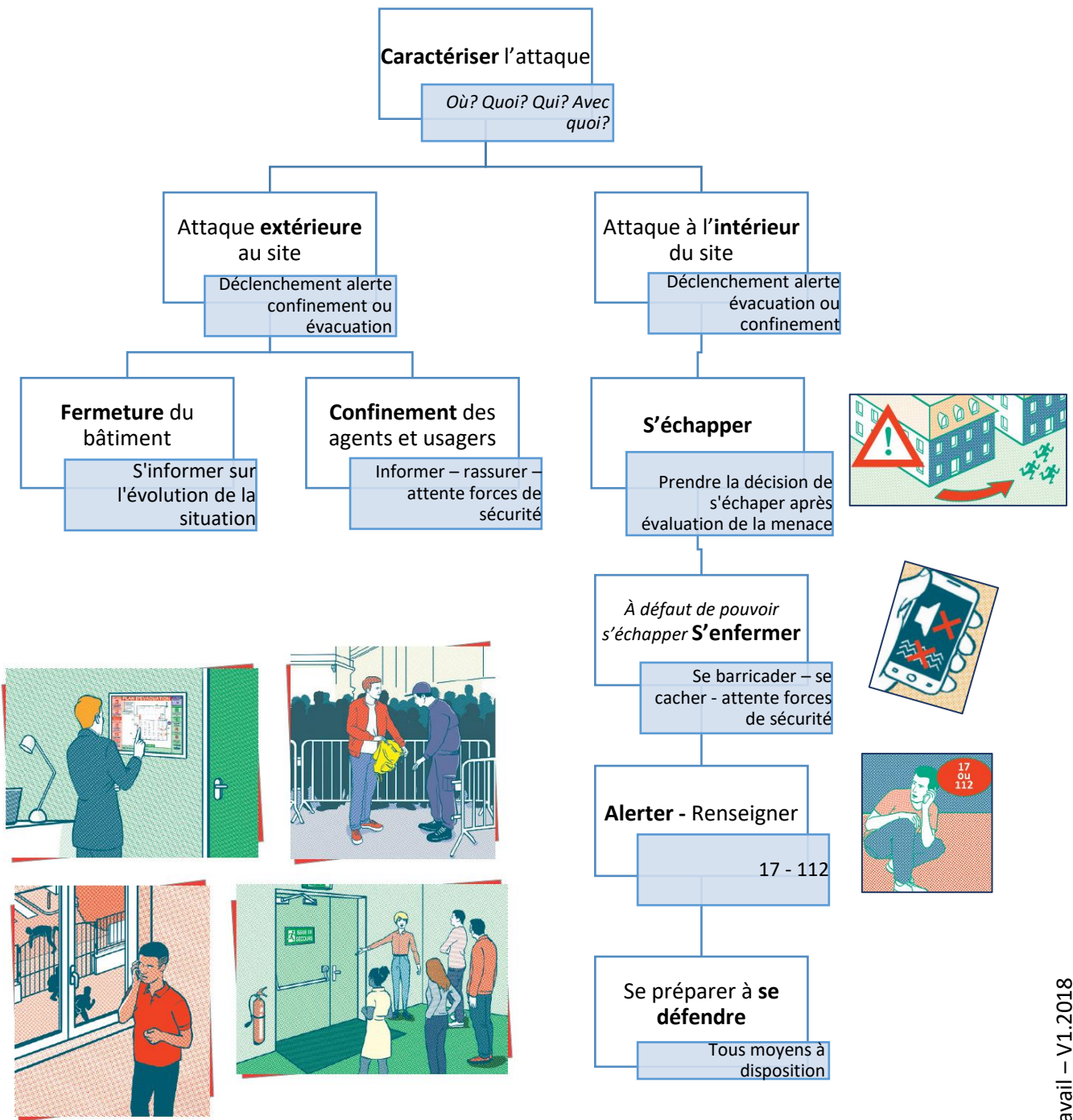
### Dialogue social

- Avis CHSCT
- Sollicitations chefs d'établissements, agents d'accueil et autres agents



### CDG82

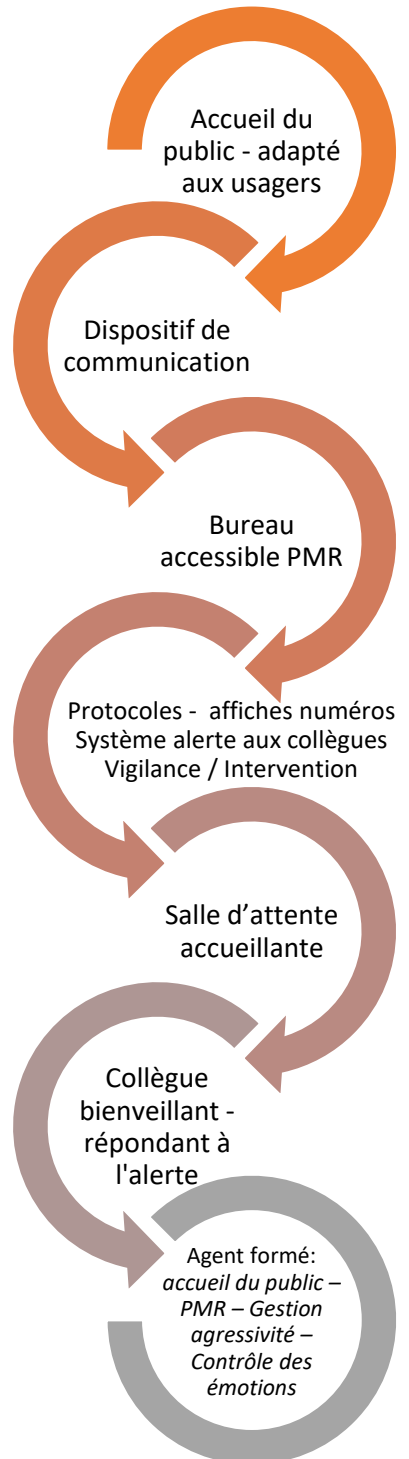
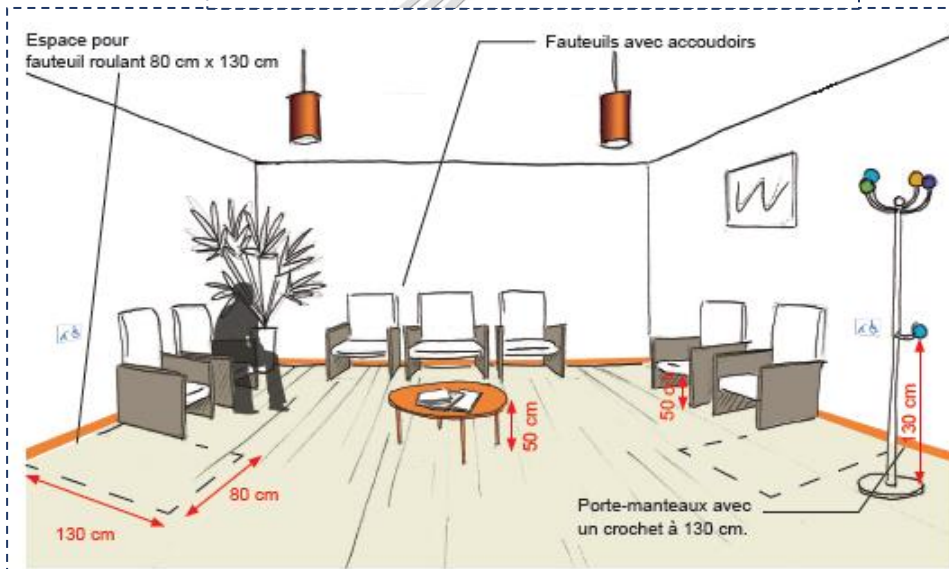
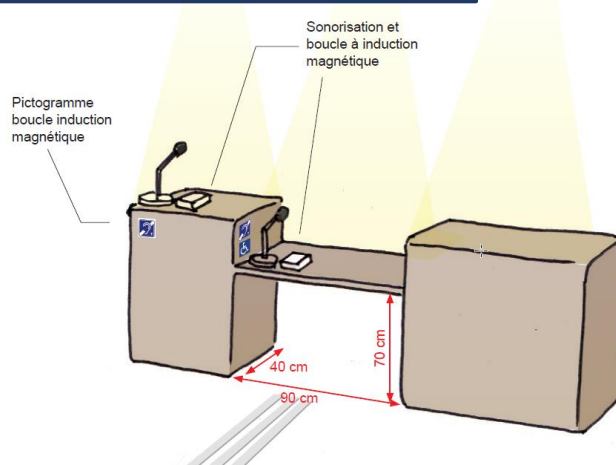
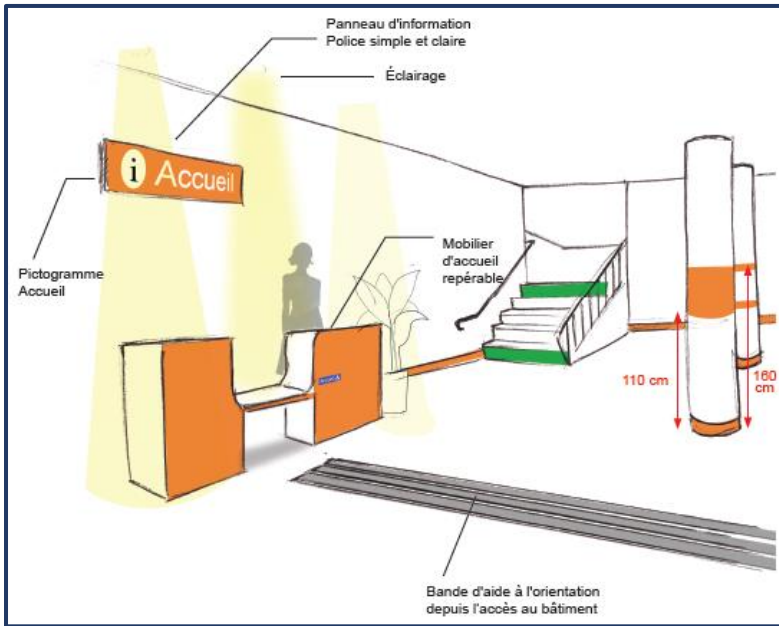
- Aide à la réalisation de procédures
- Projet Application Alerte PC



# Fiches-outils - Chapitre 5

## 1 Fiche-outil: Espace d'accueil

Exemple d'un espace d'accueil  
– prévention des violences  
externes



② Fiche-outil:

*Affichage accueil  
du public*

*Exemple d'affiche pour vos  
espaces d'accueil du public*

# BIENVENUE – ACCUEIL

LES **REGLES D'ACCUEIL** DE LA COLLECTIVITÉ  
VOUS AVEZ **DROIT AU RESPECT** NOS AGENTS AUSSI

BONJOUR – AUREVOIR – **MERCI**  
COURTOISIE – ÉGALITÉ – BIEN ÊTRE

## BIENVEILLANCE – RESPECT

**TOLÉRANCE ZÉRO** ENVERS TOUTE FORME DE VIOLENCE



*L'outrage adressé à une personne chargée d'une mission de service public est un délit puni conformément aux dispositions de l'article 433-5 du code pénal par 7 500 euros d'amende.*

## ②' Fiche-outil:

### Affichage salle d'attente

Exemple d'affiche pour vos espaces d'accueil du public

## LES REGLES DE LA SALLE D'ATTENTE

CHUCHOTER – LIRE – PENSER - SURFER – RANGER LES LIVRES – NE PAS TÉLÉPHONER – RESPECTER LES LIEUX

VEUILLEZ **NOUS EXCUSER** POUR CETTE ATTENTE  
INDULGENCE – RESPECT – COMPRÉHENSION – POSITIF

NOUS FAISONS TOUT NOTRE POSSIBLE POUR  
DIMINUER VOTRE TEMPS D'ATTENTE TOUT EN  
ASSURANT UNE **QUALITÉ DE SERVICE**

## BIENVEILLANCE – RESPECT

**TOLÉRANCE ZÉRO** ENVERS TOUTE FORME DE VIOLENCE  
VOUS AVEZ **DROIT AU RESPECT** NOS AGENTS AUSSI



*L'outrage adressé à une personne chargée d'une mission de service public est un délit puni conformément aux dispositions de l'article 433-5 du code pénal par 7 500 euros d'amende.*



### ③ Fiche-outil: Conduite à tenir Appréhender l'autre

## 4 Accords Toltèques Don Miguel Ruiz

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

Que votre parole soit impeccable

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

Accords Toltèques

N'en faites jamais une affaire personnelle

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.

#### ④ Fiche-outil:

### Techniques de communication

Modèle OSBD

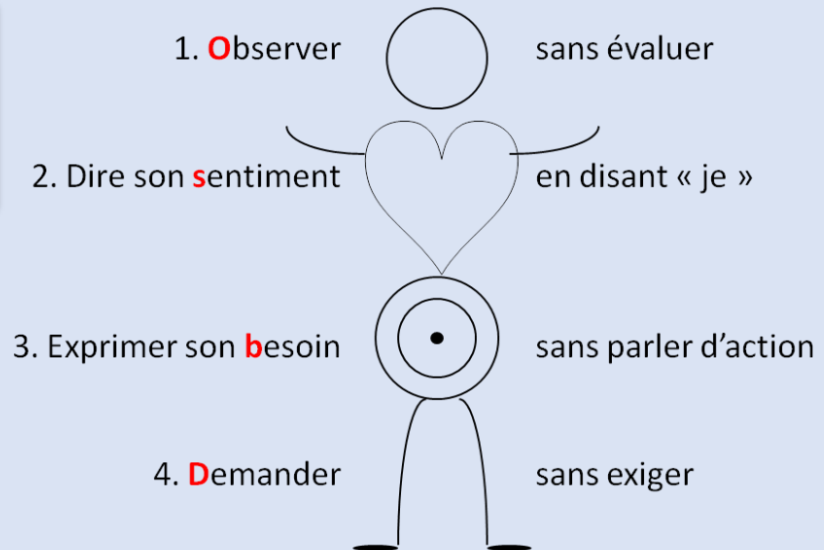
Modèle DESC

## OSBD



*Communiquer  
avec  
bienveillance  
et fermeté*

### Le bonhomme « O S B D »



## DESC



*Communiquer  
avec  
bienveillance  
et fermeté*

**1 – D**écrire des faits  
☹️ opinions

**2 – E**xprimer ses **E**motions  
en utilisant le "Je"  
☹️ « Tu »

**3 – S**pécifier des **S**olutions  
claires, réalistes  
☹️ je veux j'exige

**4 – D**onner les **C**onséquences  
positives de ces solutions

## 5 Fiche-outil:

# Techniques de gestion des émotions

## Exemples d'exercices de relaxation dynamique

Préparation de l'exercice  
Mise en situation

Mettez vous debout, les pieds parallèles écartés de la largeur du bassin

Fléchissez légèrement les genoux

Le dos est droit, la tête est droite dans l'alignement de la colonne vertébrale

Vos épaules sont relâchées, vos bras détendus le long de votre corps

Fermez les yeux

Respirez calmement quelques secondes

Mettre à distance les conflits

Ramener le calme en soi

<b>Exercice Rotations axiales</b>  <i>à répéter 3 fois</i>	Tendez vos jambes en inspirant profondément par le nez et bloquez votre respiration
	Effectuez des rotations du bassin (de droite à gauche ou gauche à droite, au choix), en laissant vos bras souples (ballants) et votre tête suivre le mouvement
	<i>Lors de ces rotations (amplitudes des bras au choix), imaginez, éloigner de vous les conflits, les chasser ...</i>
	Revenez progressivement à la position de départ en soufflant progressivement par la bouche
	<i>Lorsque vous soufflez, imaginez évacuer encore plus loin les conflits...</i>
	Reprenez une respiration fluide, naturelle
	Accueillez les sensations dans vos bras, votre buste, votre tête ; qui se libèrent (de tous conflits, situations stressantes ...)
	Prenez conscience des mouvements du hauts de votre corps et de votre capacité à éloigner, balayer, mettre à distance les conflits ...

<b>Exercice Prana</b>  <i>à répéter 3 fois</i>	Levez vos bras à l'horizontale, les mains ouvertes, en inspirant profondément par le nez, et bloquez votre respiration
	Ramenez doucement vos mains vers la poitrine en contractant légèrement vos avant-bras
	<i>Imaginer ramener à vous le calme, la sérénité ...</i>
	Laissez redescendre vos bras le long du corps les mains ouvertes, en soufflant par la bouche
	<i>Lorsque vous soufflez, imaginez diffuser un peu plus profondément en vous, le calme, la détente, la sérénité...</i>
	Reprenez une respiration fluide, naturelle
	Accueillez les sensations de relâchement dans vos membres supérieurs, sensations de calme, d'apaisement ...
	Prenez conscience du mouvement de vos bras qui ramène le calme à vous
Prenez conscience de votre capacité à vous emplir de bien-être	

## ⑥ Fiche-outil: Protocole d'actions

### Exemple de protocoles face à un usager potentiellement violent

#### INDICATEURS NON-VERBAUX D'UNE AGRESSION

- ★ Regard fixe, menaçant, fuyant
- ★ Soupirs, modifications de la respiration, transpiration
- ★ Serrement mâchoire, visage serré
- ★ Tremblements, agitation, mouvements saccadés
- ★ Postures menaçantes, tendances à se rapprocher
- ★ Intonations voix

**Accueil physique du public**  
Ecoute active - Attitude compréhensive  
**Formation**

**Evaluation de la situation**  
Com° Non verbale – Para verbale  
**Formation**

**Individu autoritaire, impoli,...**

**Alerter collègue pour vigilance**  
*Application CDG*

Montrez de l'empathie – restez courtois - vocabulaire simple  
**Technique com° gestion des émotions**

Parlez lentement et baissez le ton de votre voix

Expliquez votre rôle d'accueil – pas décisionnaire

Reformulez la demande de l'usagers – la notez par écrit

Prise de décisions – solutions proposées

Alerte votre resp. hiérarchique

**Accompagnement PSST CDG**

**Individu Agressif violent**

**Alerter collègue pour intervention**  
*Application CDG*  
**Technique com°**

**Eviter une attitude agressive et provocatrice**  
**Technique gestion des émotions**

Temporiser jusqu'à l'arrivée d'un collègue

Prise de décisions – solutions proposées

Alerte employeur – forces de police si nécessaire

**Accompagnement PSST CDG**

**Individu Armé**

Appliquer ses demandes – ne pas alerter – **n'opposez pas de résistance**

Ne tentez pas de le poursuivre

Alerter employeur – forces de police

**Accompagnement PSST CDG**

**Savoir passer le relais**

## 7 Fiche-outil:

# Annnonce de l'évènement traumatique

## Exemples d'annonces d'un évènement

### OBJECTIFS

- Prendre acte de la gravité de l'évènement qui vient de se dérouler
- Etablir une description économe des circonstances de survenance
- Assurer une dimension humaine et respectueuse
- Confirmer la volonté de la direction d'identifier les éventuels facteurs qui pourraient être liés au travail et s'engager à informer régulièrement le personnel
- 1 seul interlocuteur pour les médias

#### Exemple 1

*Nous venons d'apprendre le décès de ..... (nom, prénom, fonction, service...) survenu le ..... (quand, lieu.) par .....(accident,...)*

*Les circonstances exactes de ce décès (de ce drame) ne sont pas actuellement connues (à notre connaissance)*

*Cet évènement (douloureux, dramatique, terrible...) affecte l'ensemble de la collectivité (nous affecte tous)*

*Pour vous soutenir, la direction a mis en place ou met à votre disposition (groupe de parole-entretien)..... (lister les temps et espaces proposés s'ils sont déterminés-) (Quoi, comment, quand, avec qui...)*

*D'ores et déjà des manifestations (témoignages...) de sympathie, de solidarité s'organisent dans la collectivité (les lister si possible), ou peuvent s'organiser...*

*Un courrier de soutien a été (va être) adressé à la famille au nom de tous.*

#### Exemple 2

*J'ai la responsabilité de vous informer de (braquage, explosion, prise d'otage, accident...) survenu au sein de notre collectivité (quand, lieu)*

*Les circonstances exactes de cet évènement grave vous seront communiquées dès que nous aurons tous les éléments pour le faire.*

*Cet (cette) (accident, prise d'otage, explosion ...) affecte l'ensemble de la collectivité. Je m'engage à organiser des espaces de parole pour vous permettre d'en parler.*

*D'ores et déjà, des manifestations de solidarité et de soutien aux personnels touchés peuvent s'organiser dans l'entreprise ou envers la (les familles).*

## 8 Fiche-outil:

Affichage accueil + salle d'attente

Affiche « réagir en cas d'attaque terroriste »

# RÉAGIR EN CAS D'ATTAQUE TERRORISTE

AVANT L'ARRIVÉE DES FORCES DE L'ORDRE, CES COMPORTEMENTS PEUVENT VOUS SAUVER

**1/ S'ÉCHAPPER** *si c'est impossible* **2/ SE CACHER**

Localisez le danger pour vous en éloigner

1 Enfermez-vous et barricadez-vous

2 Éteignez la lumière et coupez le son des appareils

3 Éloignez-vous des ouvertures, allongez-vous au sol

4 **SINON**, abritez-vous derrière un obstacle solide (mur, pilier...)

5 Dans tous les cas, coupez la sonnerie et le vibreur de votre téléphone

Si possible, aidez les autres personnes à s'échapper

Ne vous exposez pas

Alertez les personnes autour de vous et dissuadez les gens de pénétrer dans la zone de danger

**3/ ALERTER**  
ET OBÉIR AUX FORCES DE L'ORDRE

17 ou 112

Dès que vous êtes en sécurité, appelez le 17 ou le 112

Ne courez pas vers les forces de l'ordre et ne faites aucun mouvement brusque

Gardez les mains levées et ouvertes

**VIGILANCE**

- Témoin d'une situation ou d'un **comportement suspect**, vous devez contacter les forces de l'ordre (17 ou 112)
- Quand vous entrez dans un lieu, repérez les **sorties de secours**
- Ne diffusez aucune information sur l'intervention des forces de l'ordre
- Ne diffusez pas de rumeurs ou d'**informations non vérifiées** sur Internet et les réseaux sociaux
- Sur les réseaux sociaux, suivez les comptes @Place\_Beauvau et @gouvernementfr

# Contacts utiles - Chapitre 6

## Acteurs externes à la collectivité

- ➔ **Pôle SST CDG82** : 0563216200
- ➔ Plate-forme téléphonique **Ligne Claire** (prix d'un appel local) – accompagnement social – soutien psychologique : 0978970202
- ➔ 08 Victimes ministère de la justice – Plateforme d'écoutes 7J/7 gratuit ---08.842.846.37
- ➔ Centres Médico Psychologies CMP – Centre Hospitalier de Montauban --- 05.63.66.06.87
- ➔ Association « AVIR82 – Aide aux victimes et de réinsertion » --- 05.63.66.58.09

## Documentations – références

- 📖 Agence Européenne pour la sécurité et la santé au travail. *FACTS, fiche n°24, la violence au travail*. 2002.
  - 📖 Avis et rapports du conseil économique et social. *Travail, violences et environnements*. 1999.
  - 📖 CARSAT (caisse d'assurance retraite et de la santé au travail) Languedoc-Roussillon. *Recommandation T16 - Prévention du risque d'agression des salariés en contact avec le public*, 2015.
  - 📖 Coordinations territoriales « Prévention du suicide et Promotion de la santé mentale » de Charente Maritime. *Accompagner un évènement traumatique en milieu de travail*.
  - 📖 DGAFP (direction générale de l'administration et de la fonction publique). *Guide de prévention et de traitement des situations de violences et de harcèlement dans la fonction publique*, 2017.
  - 📖 INRS (institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles). *ED6201 Travailler en contact avec le public*, 2015.
  - 📖 INRS. *Enquête SUMER 2010*.
  - 📖 Michel CHAUVIERE *Que reste-t-il de la ligne jaune entre l'utilisateur et le client ? Politique et management public*, 2006.
  - 📖 Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique. *Référentiel Marianne*, 2016.
  - 📖 Secrétariat général de la défense et de la sécurité nationale. *Vigilance attentats : les bons réflexes. Guide à destination des maires et des présidents d'intercommunalité*, 2016.
  - 📖 SOFAXIS. *Guide entretien de ré-accueil*.
- 
- 🔗 <https://www.cchst.ca/oshanswers/psychosocial/violence.html>
  - 🔗 <http://www.inrs.fr/risques/agressions-violences-externes>
  - 🔗 <https://www.gouvernement.fr/risques/menace-terroriste>
  - 🔗 <http://www.modernisation.gouv.fr/>

### *Références juridiques :*

*Loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires*

*Loi n° 84-53 du 26 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale.*

*Décret n°85-603 du 10 juin 1985 relatif à l'hygiène et à la sécurité du travail ainsi qu'à la médecine professionnelle et préventive dans la fonction publique territoriale*

*Livres I à IV de la quatrième partie du Code du travail*



---

# Prévenir et Gérer les violences externes au travail

---

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*

---