



CDG 38

CENTRE DE GESTION DE L'ISÈRE
FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE

> **Service** : Santé et Sécurité au Travail

> **Date** : Mars 2019

Fiche d'information : Agression

1. Définition

Une agression est une attaque injustifiée et brutale contre un individu. Elle peut être physique (coups, menaces,...) verbale, y compris téléphonique (insultes, intimidation...), ou écrite (mails...).

2. Activités professionnelles concernées

Toutes les activités professionnelles peuvent être concernées par le risque d'agression. Ce risque est majoré pour les agents travaillant au contact du public et/ou en situation de travail isolé. Il est alors recommandé que le risque d'agression apparaisse dans les contraintes listées dans la fiche de poste.

Une agression peut venir du public (violences externes) mais également d'un autre agent de la collectivité (violences internes).

3. Les symptômes

Une agression physique peut provoquer des dégâts corporels (hématomes, contusions, plaies,...) pouvant aller jusqu'au décès.

Une agression physique ou verbale peut avoir des conséquences psychologiques telles que :

- ✓ Choc émotionnel (difficulté à respirer, malaise, tremblements, pleurs)
- ✓ Etat de stupeur voire de sidération : le sujet agressé est figé, dans l'incapacité de réagir sous l'effet de l'émotion forte
- ✓ Agressivité en réaction à la situation vécue comme injuste

4. La prévention

Avant tout, l'employeur doit avoir anticipé en établissant une **procédure d'urgence en cas d'agression d'un agent**. Celle-ci doit préciser la personne à prévenir et être connue de l'ensemble du personnel, notamment des responsables afin d'être opérationnelle rapidement en cas de besoin.

Ensuite, des actions de l'employeur peuvent permettre de **prévenir les risques d'agression**, dont voici quelques exemples :

- ✓ D'un point de vue structurel :
 - Intégrer la sécurité dans la conception des locaux : par exemple, éviter de mettre des salles de repos du personnel à proximité des salles d'attente du public, privilégier les petites unités de travail, contrôler l'accès aux locaux...
 - Repérer les lieux et les horaires à risque et les sécuriser (filtrage, gardiennage).

- ✓ D'un point de vue organisationnel :
 - Planifier les fréquentations (étaler les rendez-vous ou mettre plus de moyens aux heures de pointe)
 - Réaliser une signalétique permettant que le public trouve facilement le bon interlocuteur
 - Prévoir qu'un agent ne soit pas seul en cas de situation connue comme compliquée ou conflictuelle et susceptible de dégénérer
 - Prévoir un nombre de personnel suffisant en fonction des besoins
 - Prévoir des agents de sécurité pour assurer la surveillance

- ✓ D'un point de vue humain :
 - Former le personnel en contact avec le public à la gestion de l'agressivité

5. La conduite à tenir à la suite d'une agression

**Retirer l'agent du lieu de l'agression et ne pas le laisser seul.
Appeler les secours si besoin, puis appeler le responsable hiérarchique.**

Le responsable hiérarchique :

1. Oriente la victime vers son médecin traitant puis le médecin de prévention, si l'agression ne nécessite pas de prise en charge par les secours
2. Organise immédiatement une séance de débriefing
3. Alerte si besoin l'entourage proche de la victime
4. Etablit un rapport sur les circonstances de l'agression qui sera transmis à l'autorité territoriale
5. Remplit une déclaration d'accident de service, afin de prendre en compte les traumatismes physiques et /ou psychologiques
6. Veille au dépôt d'une plainte ou d'une main courante et accompagne l'agent lors de cette démarche
7. Accompagne le retour de l'agent au travail en lui proposant des entretiens de suivi réguliers

L'autorité territoriale ou son représentant :

1. Adresse une lettre individualisée à l'agresseur. Cette lettre a pour objectifs de confirmer à l'agent le soutien de son employeur, et de dissuader l'agresseur de récidiver
2. Transmet, en cas de plainte, la déclaration d'agression (jointe à la copie de la plainte) au Procureur de la République
3. Organise la protection fonctionnelle de l'agent s'il en fait la demande.
4. Prend, en cas d'agression physique, des mesures pour éviter que l'agent ne se retrouve en contact avec son agresseur au cours de l'exercice de ses fonctions. En cas d'agression verbale, il conviendra d'en évaluer l'utilité, en fonction de la gravité des faits et du ressenti de la victime.
5. Met en place, si besoin, un accompagnement psychologique individuel et / ou collectif

En conclusion, il est important d'apporter un soutien immédiat auprès de la victime, afin de faire cohésion autour d'elle et de lui témoigner des signes de réconfort et d'empathie. Cela incite la victime à verbaliser l'expérience vécue et à apaiser la tension émotionnelle.

Les collectivités sont invitées à effectuer systématiquement un dépôt de plainte au nom de la collectivité, et à assister l'agent dans ses démarches administratives et judiciaires.