Protocole
en cas d'agression

Comment réagir ?

Pau Béarn Pyrénées

Sommaire

P.2 Qui contacter ?
P.3 Qu'est-ce qu'une agression ?
P.3 Qu'est-ce que la protection fonctionnelle ?
P.4 Comment réagir en cas d'agression ?
P.5 Les rôles de chacun
P.5 Le suivi
P.5 Les suites judiciaires d'une agression
P.5 Annexes

Qui contacter ?

Direction Ressources humaines – Qualité des services
Service Qualité de vie au travail
Centre technique municipal, Villa sociale
22 rue Roger Salengro
64000 Pau
05 59 14 62 71

Direction Ressources humaines – Qualité des services
Service Accompagnement des carrières
Hôtel de France
2bis, place Royale
64000 Pau
05 59 98 78 00 // DRH-gestiondescarrieres@agglo-pau.fr

Direction Cohésion sociale / CCAS
Service Ressources humaines
Alain Velasco
CCAS
1, place Samuel de Lestapis
64000 Pau
05 59 82 21 30 // a.velasco@ccas-pau.fr

Qu'est-ce qu'une agression ?

Agression :

Attaque portant atteinte à l'intégrité physique ou psychique d'un agent investi d'une mission de service public, par un ou plusieurs individus, usagers du service public.

Agression physique :

- directe : bousculades, coups, blessures, etc.
- indirecte : dégradation de matériel, etc.

Agression verbale :

- directe : insultes, menaces, intimidations, humiliations
- indirecte : médisances, calomnies, etc.

Qu'est-ce que la protection fonctionnelle ?

L'article 11 de la loi du 13 juillet 1983 portant droits et obligations du fonctionnaire précise :
« A raison de ses fonctions et indépendamment des règles fixées par le code pénal et par les lois spéciales, le fonctionnaire bénéficie d'une protection organisée par la collectivité publique qui l'emploie à la date des faits en cause ou des faits ayant été imputés de façon diffamatoire.
La collectivité publique est tenue de protéger le fonctionnaire contre les atteintes volontaires à l'intégrité de la personne, les violences, les agissements constitutifs de harcèlement, les menaces, les injures, les diffamations ou les outrages dont il pourrait être victime sans qu'une faute personnelle puisse lui être imputée. Elle est tenue de réparer, le cas échéant, le préjudice qui en est résulté. »

Qui bénéficie de cette protection ?

- les agents titulaires
- les agents stagiaires
- les agents non titulaires

Quelle est la condition pour mettre en œuvre une protection ?

- le dommage, qui résulte des attaques, doit présenter un lien avec la fonction exercée

Comment réagir en cas d'agression ?

1. **L'agent est agressé**

2. Alerte son responsable direct ou un autre cadre

3. **Le responsable direct / cadre :**
- sécurise l'agent et les personnes présentes
- alerte son chef de service

→ Information des autorités de police si nécessaire

4. **Le chef de service :**
- écoute attentivement l'agent et les témoins
- demande conseil au médecin traitant si besoin
- aide pour les démarches administratives
- complète le formulaire de signalement d'agression avec l'agent

→ Déclaration d'accident de service auprès de la DRH-QS

→ Dépôt de plainte de l'agent en son nom accompagné par le chef de service ou la DRH-QS

→ Demande de protection fonctionnelle auprès de la DRH-QS

5. **Chef de service :**
alerte son directeur et la DRH-QS

6. **Directeur :**
alerte DGS / DGA / Autorité territoriale

7. **Intervention du service Qualité de vie au travail**

8. Suivi médical : médecin ou infirmier

Suivi psychologique

Information du CHSCT

Les rôles de chacun

Acteurs	Rôles
Agent	Informer / Alerter
Encadrant	Sécuriser / Alerter / Rassurer
Chef de service	Recevoir / Ecouter / Guider / Conseiller Prendre des mesures : sécuriser le poste de travail, envoyer un courrier à l'agresseur, accompagner au dépôt de plainte Alerter
Directeur	Informer le DGA, le DGS et l'autorité territoriale si besoin / Alerter la DRH-QS
Assistant de Prévention	Consigner l'événement dans le registre santé et sécurité au travail
DRH-QS	Aide médicale / Aide psychologique / Aide administrative / Informer le CHSCT
CHSCT	Analyser la situation / Proposer des mesures correctives

Le suivi

Chef de service	Service Qualité de vie au travail
- au retour de l'agent : accueillir, rassurer et organiser dans le temps le retour sur le poste de travail - inculquer une culture de solidarité entre les agents et organiser des rencontres entre les agents - prévoir des temps d'échanges réguliers avec l'agent	- recevoir l'agent dans les meilleurs délais - mettre en place un suivi

Rencontre à 3 mois : bilan et mesures à poursuivre
Si besoin à 6 mois

Questionnaire d'évaluation de l'agent à 6 mois

Les suites judiciaires d'une agression

En cas de dépôt de plainte, 2 hypothèses :

- le procureur classe l'affaire sans suite
- le procureur décide de poursuivre l'auteur de l'agression
  Dans ce cas, l'agent doit informer la DRH et compléter un formulaire de demande de protection fonctionnelle.
  L'agent peut choisir l'avocat qui assurera sa défense.
  Les frais d'honoraires sont pris en charge par la Collectivité.

Annexes

Toutes les annexes sont disponibles sur P@uPyrenet, dans la rubrique Ressources/Modèles de document

- Formulaire de déclaration d'agression (chef de service avec agent)
- Modèle de courrier à adresser à l'agresseur (directeur avec signature de l'autorité territoriale)
- Formulaire de lancement de la protection fonctionnelle
- Formulaire d'évaluation à 6 mois (agent)

Formulaire disponible sur P@uPyrenet, rubrique Ressources/Modèles de document

Formulaire de déclaration d'agression

(chef de service avec agent)

A remplir et à transmettre dans les 48 heures à la direction des Ressources humaines - Qualité des services

- **Prénom et nom de la victime :** .....
- **Fonction :** .....
- **Service :** .....
- **Direction :** .....
- **N° de tél. professionnel (obligatoire) :** .....
- **N° de tél. personnel mobile ou fixe (facultatif) :** .....
- **Date et heure de l'agression :** .....
- **Adresse où se sont déroulés les événements :** .....

.....

.....

Une agression doit faire l'objet d'une déclaration d'accident de service, même si elle n'entraîne pas d'arrêt de travail. Cette déclaration d'accident de service doit être transmise dans les 48 heures à la DRH-QS par e-mail.

- **Description des faits (la plus précise possible) :** .....

.....

.....

.....

.....

.....

- **Observations particulières du chef de service (dont nature et évaluation des dommages) :**

.....

.....

.....

.....

.....

- **Présence de témoins :** ☐ **Oui** ☐ **Non**

Prénom et nom du ou des témoin(s) : .....

.....

.....

- **Date de la déclaration d'accident de service :** .....

Nombre de jours d'arrêt de travail : .....

- **Quelles sont les suites données à l'agression par l'agent agressé ?**

L'agent agressé dépose-t-il plainte ? ☐ Oui ☐ Non

Quelles sont les suites apportées par la direction ?

- Courrier d'avertissement adressé à l'agresseur : ☐ Oui ☐ Non
  Rédigé par le chef de service selon le modèle proposé, il est transmis sans délai au DGA / directeur et envoyé à l'agresseur.
- Mesures prises en matière d'adaptation de l'organisation au travail : ☐ Oui ☐ Non
  Si oui, lesquelles ?

N° de tél. professionnel du chef de service : .....

Fait à : .....

Date et heure : .....

Date et signature de l'agent	Date, signature et qualité du chef de service

Modèle disponible sur P@uPyrenet,
rubrique Ressources/Modèles de document

Modèle de courrier à adresser à l'agresseur

(Direction avec signature de l'autorité territoriale)

A ....., le .....
Prénom et nom
Adresse
Code poste Ville

Objet : Agression

Madame, Monsieur,

j'ai été informé *(propositions au choix) :*

☐ des propos menaçants que vous avez proférés à l'égard d'un agent de la Collectivité,
☐ de l'agression physique que vous avez exercée à l'encontre d'un agent de la Collectivité,
☐ des propos menaçants ainsi que de l'agression physique que vous avez perpétrés sur un agent de la Collectivité,
le *(préciser la date et le lieu de l'agression)*.

Ce comportement n'est pas tolérable à l'égard d'une personne chargée d'une mission de service public et constitue un délit d'outrage.

Ce délit est puni de 7500 euros d'amende (article 433-5 du Code pénal) et d'interdiction de certains droits (article 4363-22 du Code pénal).

Si cette situation venait à se renouveler, je me verrais dans l'obligation de porter plainte auprès des services de police compétents. *(à inscrire uniquement si l'agent n'a pas déposé de plainte)*

☐ Je vous prie de croire, Monsieur, à l'expression de mes sentiments les meilleurs.
☐ Je vous prie d'agréer, Madame, à l'expression de mes salutations les meilleures.

L'autorité territoriale

Formulaire disponible sur P@uPyrenet,
rubrique Ressources/Modèles de document

Formulaire de demande de lancement de la protection fonctionnelle

A retourner signé à la direction des Ressources humaines - Qualité des services

- **Prénom :** .....
- **Nom :** .....
- **Date de naissance :** .....
- **N° de tél. professionnel (obligatoire) :** .....
- **N° de tél. personnel mobile ou fixe (facultatif) :** .....
- **Service :** .....
- **Direction :** .....
- **Statut :**
  - ☐ Fonctionnaire
  - ☐ Stagiaire
  - ☐ Non titulaire
- **Collectivité :**
  - ☐ Ville
  - ☐ Communauté d'agglomération
  - ☐ Centre communal d'action sociale

Joindre impérativement une copie du procès verbal de la plainte déposée au Commissariat de Police

- **Si vous le souhaitez vous pouvez rajouter d'autres renseignements utiles pour l'instruction de votre demande :**

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Date et signature de l'agent	Date et signature du chef de service

Date et signature de l'autorité territoriale

Direction Ressources humaines – Qualité des services
Service Accompagnement des carrières
Marie-Bernadette Dupouts
05 59 98 78 03 // m.dupouts@agglo-pau.fr
Emmanuelle Labartette
05 59 98 78 00 //e.labartette@agglo-pau.fr

Direction Cohésion sociale / CCAS
Service Ressources humaines
Alain Velasco
05 59 82 21 30 // a.velasco@ccas-pau.fr

Formulaire disponible sur P@uPyrenet, rubrique Ressources/Modèles de document

Formulaire d'évaluation à 6 mois
(agent)

Madame, Monsieur,

vous avez déclaré l'agression dont vous avez été victime.

Je vous remercie de bien vouloir prendre quelques instants pour renseigner ce questionnaire. Il nous permettra de vérifier le bon déroulement du protocole mis en place en cas d'agression et d'y apporter, éventuellement des améliorations. L'exploitation de ce questionnaire sera anonyme.

En premier lieu, le déroulement du protocole vous a-t-il paru :

☐ Facile à mettre en œuvre ☐ Difficile à mettre en œuvre

Si vous avez rencontré des difficultés, merci de les préciser : .....

Suite à cette agression, avez-vous pu immédiatement en parler à quelqu'un ? ☐ Oui ☐ Non

- Si oui :

☐ Chef de service ou directeur ☐ Collègues de travail

☐ Représentants du personnel ☐ Autre *(précisez)* .....

- Si non, pourquoi ? .....

Suite à cette agression, vous vous êtes senti(e), vis à vis de votre hiérarchie :

☐ Très bien soutenu(e) ☐ Plutôt bien soutenu(e) ☐ Plutôt mal soutenu(e) ☐ Pas soutenu(e)

Commentaires libres : .....

La DRH-QS (accompagnement, administratif, médical et/ou psychologique) accompagne l'agent qui a déposé plainte. Vous vous êtes senti(e) :

☐ Très bien soutenu(e) ☐ Plutôt bien soutenu(e) ☐ Plutôt mal soutenu(e)

☐ Pas soutenu(e) ☐ Question sans objet (pas de dépôt de plainte)

Commentaires libres : .....

La DRH-QS vous met, selon les situations, en contact éventuellement avec un avocat. Vous vous êtes senti(e) :

☐ Très bien défendu(e) ☐ Plutôt bien défendu(e) ☐ Plutôt mal soutenu(e)

☐ Pas soutenu(e) ☐ Question sans objet (pas de dépôt de plainte)

Commentaires libres : .....

Avez-vous souhaité rencontrer un médecin de prévention ? ☐ Oui ☐ Non

Avez-vous souhaité rencontrer un psychologue du travail ? ☐ Oui ☐ Non

- Si oui, ces rencontres ont-elles eu lieu dans un laps de temps qui vous a paru acceptable ? ☐ Oui ☐ Non

Si non, précisez : .....

- Vous vous êtes senti(e)

☐ Très bien soutenu(e) ☐ Plutôt bien soutenu(e) ☐ Plutôt mal soutenu(e)

☐ Pas soutenu(e) Commentaires libres : .....

En conclusion, globalement, diriez-vous que l'accompagnement dispensé par la Collectivité vous a été :

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant

☐ Insuffisant ☐ Très insuffisant

N'hésitez pas à faire des suggestions qui nous permettront d'améliorer, si besoin, le protocole. Merci.

.....

.....

DRH-QS/mission Communication interne - septembre 2016. En couverture : Agent du Funiculaire

Direction Ressources humaines – Qualité des services
Service Qualité de vie au travail
Centre technique municipal
Villa sociale
22 rue Roger Salengro
64000 Pau
05 59 14 62 71

Direction Cohésion sociale / CCAS
Service Ressources humaines
Alain Velasco
CCAS
1, place Samuel de Lestapis
64000 Pau
05 59 82 21 30 // a.velasco@ccas-pau.fr