

Agression verbale, physique ou autre subie par un agent dans l'exercice de ses fonctions



Qui : le chef de service¹ ou son représentant

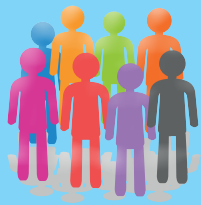
Quand : le plus tôt possible après en avoir été informé par la hiérarchie de proximité, par l'agent ou par un autre canal (collègues de travail, représentants du personnel, etc.)

Quoi :

1. S'assure avant tout que les premiers secours ont été donnés.
2. Informe les services internes du fait en vue de soutenir l'agent.
3. Selon les cas et la gravité de l'agression, mobilise sans délai les acteurs locaux :
 - secrétaire général (SG) du service ;
 - médecin du travail (MdT)² ;
 - conseiller technique ou assistant de service social (CTSS-ASS) ;
 - assistant ou conseiller de prévention (AP-CP) ;
 - inspecteur santé et sécurité au travail (ISST) dont relève le service ;
 - secrétaire de la formation spécialisée en matière de santé, de sécurité et de conditions de travail (FS) ou secrétaire adjoint du comité social d'administration (CSA) en l'absence de FS.
4. Selon les situations, peut se rendre sur les lieux à la rencontre des victimes et du collectif de travail (rencontre obligatoire en cas d'agression physique).
5. Reçoit les victimes pour procéder à un premier échange et faire le point avec elles sur les faits ainsi que sur les dispositifs d'accompagnement qui peuvent être déployés par l'administration.
6. Prévient ou fait prévenir la famille des agents agressés, selon la gravité de l'évènement.
7. En informe l'administration centrale (cf. annexe 1) puis lui transmet la fiche de signalement de l'agression (cf. annexe 2) au plus tard dans les 48 heures suivant cette agression, avec copie aux agents qui en ont été victimes.
8. Met en place, avec l'appui des acteurs de prévention, un soutien psychologique (CUMP, psychologue...) à destination des victimes et, le cas échéant selon la gravité de l'évènement, des agents du service et rappelle la possibilité de recours en parallèle à la cellule d'écoute et de soutien psychologique nationale ([n° vert 0 800 400 339](tel:0800400339) : "Cellule d'écoute psychologique"). Si nécessaire, sollicite un appui de l'administration centrale (cf. annexe 5).

1. Directeur (de direction d'administration centrale, de DREAL, de DIR, de DIRM...)

2. Le médecin du travail est informé par l'administration dans les plus brefs délais de chaque accident de service ou de travail et de chaque maladie professionnelle ou à caractère professionnel (article 27 du décret n°82-453 du 28 mai 1982). Il reçoit copie de toute déclaration d'accident de service.



9. S'assure auprès de la hiérarchie de proximité que l'information des agents sur leur possibilité de bénéficier, immédiatement ou de façon différée, des dispositifs de soutien psychologique a bien été faite et leur déclenchement proposé.
10. Incite les agents à déposer plainte à titre individuel³ et, en cas de blessures ou de traumatisme divers, à faire une déclaration d'accident de service ; veille à proposer à l'agent un accompagnement dans cette démarche et veille à ce qu'elle soit effective pour les agents qui souhaitent en bénéficier (accompagnement physique de l'agent et/ou briefing avant le dépôt de plainte pour pointer les points à ne pas omettre et mettre en confiance l'agent). En lien avec la direction des affaires juridiques (DAJ), informe notamment la victime de ses droits à la protection fonctionnelle, à l'assistance juridique et aux modalités de sa prise en charge financière en cas de dépôt de plainte.
11. Indépendamment du dépôt de plainte de la part des agents, procède systématiquement à un signalement au procureur de la République au titre de l'application de l'article 40 du code de procédure pénale.
12. En cas de dommages sur des biens ou des matériels du service causé par le tiers agresseur et/ou si l'agent agressé est blessé (en arrêt de travail), adresse à la DAJ (bureau AJAG1-2 pour les atteintes aux agents et bureau AJET 2 pour les dommages matériels) un dossier de demande afin qu'elle saisisse l'Agent judiciaire de l'Etat (AJE) aux fins d'obtenir réparation des dommages subis et du préjudice afférent.

Nota : *le signalement auprès du procureur de la République par l'administration en application de l'article 40 du code de procédure pénale est une procédure différente du dépôt de plainte, seules les victimes pouvant déposer une plainte en leur qualité de victimes de l'agression, et ceci à titre individuel. Ce signalement permet, en revanche, de venir appuyer la démarche de l'agent, d'où l'intérêt d'encourager les dépôts de plaintes individuelles.*

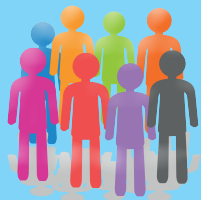
13. Réunit la FS, ou le CSA en l'absence de FS, à la suite de toute agression ayant entraîné ou ayant pu entraîner des conséquences graves pour partager les faits et rechercher les actions à mener pour améliorer leur prévention.

Quand : dans les jours qui suivent le signalement

Quoi :

1. Se tient informé de l'évolution du ressenti des agents victimes et, le cas échéant de celui de la communauté de travail, de leur verbalisation des faits et de la gestion de ses (leurs) émotions afin de mesurer le besoin d'accompagnement complémentaire en lien avec les acteurs médico-sociaux.
2. S'assure que les agents qui en ont éprouvé le besoin ont fait l'objet d'une prise en charge psychologique adaptée, cette prise en charge pouvant intervenir plus tard, pour les agents exprimant plus tardivement ce besoin.
3. Rédige un rapport circonstancié sur les faits.

3. Lors de ce dépôt de plainte l'agent peut, s'il le souhaite, donner l'adresse et les coordonnées du service au lieu de ses coordonnées personnelles



Quand : dans les mois qui suivent le signalement

Quoi :

1. Informe l'administration centrale, par le biais de la fiche de suivi (cf. annexe 3), des suites données au dossier.
2. Dresse le bilan des mesures d'accompagnement psychologique et administratives déployées, ainsi que des éventuelles mesures de prévention mises en place.
3. Présente le bilan à la FS ou au CSA en l'absence de FS et le transmet à l'administration centrale en vue d'alimenter les travaux de la FS ministérielle sur la prévention de ces risques.

Qui : hiérarchie de proximité

Quand : immédiatement après avoir été informé de l'agression

Quoi :

1. Se rend sur place auprès de la victime.
2. En informe le chef de service et/ou ses adjoints.
3. Accueille les services de secours, de police ou de gendarmerie.
4. En cas d'agression par un membre du collectif de travail, une fois la situation maîtrisée et le retour au calme, reçoit l'agent agresseur en entretien ainsi que l'agent victime afin d'évaluer la situation, comprendre le fait générateur de l'évènement, rappeler la règle et orienter en tant que de besoin les agents vers les acteurs de prévention pour une prise en charge si nécessaire. Au terme de l'entretien, l'encadrant consigne les faits par écrit qu'il notifie à l'agent et communique son rapport à sa hiérarchie.



Annexe 1

Modalités d'information de l'administration centrale sur les agressions

L'information s'effectue par courriel aux destinataires suivants :

- bureau de la prévention, de la santé au travail, du service social et des travailleurs handicapés (PSPP1)

pspp1.d.drh.sg@developpement-durable.gouv.fr

Cette information s'effectue à l'aide des documents suivants, dûment complétés et co-signés par l'agent et par le chef du service ou son représentant, suivants :

1. La fiche de signalement (cf. annexe 2) - le plus tôt possible.
2. La fiche de suivi (cf. annexe 3) plusieurs semaines après.

La protection fonctionnelle

Pour toute demande de protection fonctionnelle, il est demandé aux chefs de service de prendre l'attache du **bureau du droit pénal, du droit privé et de la déontologie (bureau AJAG1)** de la direction des Affaires juridiques (DAJ), cette direction étant en charge du traitement de ces demandes.

Pour toute information, merci d'écrire à : ajag1.daj.sg@developpement-durable.gouv.fr

Références législatives, réglementaires et documents utiles :

- Code général de la fonction publique (article L134-1 à L134-12) ;
- Guide de prévention et de traitement des situations de violence et de harcèlement dans la fonction publique (édition 2017).

Annexe 2

Fiche individuelle de signalement d'une incivilité ou d'une agression

Fiche à transmettre par le chef de service au plus tard dans les 48 heures après les faits à la boîte fonctionnelle mentionnée en annexe 1

Identification de la structure concernée

Service :

Unité/bureau :

Identification de la victime

Nom & prénom(s) :

Fonctions :

Caractérisation de l'incivilité ou de l'agression

Date :

Heure (00 : 00) :

- Verbale ☐ - Ecrite ☐ - Physique ☐ - Autre ☐ (à préciser) :

Lieu :

Compléments de lieu pour les agents en intervention sur la voie publique :

Type de route :

Identification de la route (A_xxxx ou N_xxxx, PR, sens) :

Description de l'incivilité ou de l'agression (à préciser ci-dessous)

Informations sur les auteurs de l'incivilité ou de l'agression

Par des usagers ou des tiers ☐

Par des agents du service ☐

Auteur de l'agression identifié : Oui ☐ Non ☐ (à préciser ci-dessous)

Éléments de contextualisation

Nombre d'agents présents sur les lieux de survenue de l'incivilité ou de l'agression :

Nom & prénom des témoins :

Compléments de contextualisation pour les agents des DIR en intervention :

Objet de l'intervention :

Précisions sur les autres motifs :

Type d'intervention réalisée :

Précisions sur les autres types d'intervention :

Commentaires complémentaires :

Conséquences et suites immédiates de l'incivilité ou de l'agression

Prise en charge de la victime par les services de secours :
Oui ☐ Non ☐

Intervention des forces de l'ordre : Oui ☐ Non ☐

Dépôt de plainte de la victime : Oui ☐ Non ☐

Signalement au Procureur de la République (article 40 du code procédure pénale) de la part du service :
Oui ☐ Non ☐

Si non, pour quelle raison :

Saisine DAJ pour dépôt de plainte de la part du service par l'agent judiciaire de l'Etat : Oui ☐ Non ☐

Si oui pour quel(s) motif(s) :

Si oui pour quel(s) motif(s) :

Soutien psychologique mis en place : Oui ☐ Non ☐

Si oui lequel :

Si non pourquoi :

Demande de protection fonctionnelle : Oui ☐ Non ☐

Commentaires complémentaires sur les conséquences pour la victime et, le cas échéant, sur le collectif de travail :

Annexe 3

Fiche individuelle de suivi d'une incivilité ou d'une agression

À remplir par le service en lien avec l'agent et à transmettre à la boîte fonctionnelle mentionnée en annexe 1

Rappel de l'incivilité ou de l'agression

Date :

Heure : (00 : 00)

Nom & prénom de la victime :

Suivi de l'incivilité ou de l'agression

Santé des agents

Déclaration d'accident du travail : Oui ☐ Non ☐

Arrêt de travail : Oui ☐ Non ☐

Si arrêt, combien de jours :

Si déclaration, imputabilité au service reconnue :

Oui ☐ Non ☐

Si non pourquoi :

Soutien psychologique : Oui ☐ Non ☐ lequel :

Sur le plan juridique

Dépôt de plainte de la victime : Oui ☐ Non ☐
Si non pour quels motifs :

Signalement au procureur de la République (article 40 du code de procédure pénale) de la part du service : Oui ☐ Non ☐

Saisine DAJ pour dépôt de plainte de la part du service par l'agent judiciaire de l'Etat : Oui ☐ Non ☐

Si non pour quels motifs :

Poursuites judiciaires : Oui ☐ Non ☐

Si oui :

Tribunal compétent :

Date (prévue) du jugement :

L'État s'est-il porté partie civile : Oui ☐ Non ☐

Condamnation : Oui ☐ Non ☐

Nature de la condamnation :

Autres

Protection fonctionnelle demandée : Si oui, date et nature de la protection :
Oui ☐ Non ☐

Commentaires complémentaires portant sur les suites quelle que soient leur nature :

Annexe 4

Rappel des conduites à tenir par les victimes en situation d'agression

Une agression est un acte volontaire portant atteinte à l'intégrité de la personne. Elle recouvre :

- les agressions physiques ;
- les menaces orales ou écrites ;
- les excès verbaux : injures, un langage condescendant ;
- l'outrage ;
- les actes d'intimidation.

Qui : l'agent victime de l'agression

Quand : Au moment des faits

1. Se protège et s'éloigne de l'agresseur.
2. Alerte les forces de l'ordre et les secours, si besoin.
3. Informe ou fait informer la hiérarchie.
4. Relève les coordonnées des témoins et/ou les éléments d'identification de l'agresseur (ex : plaque d'immatriculation).

Quand : Immédiatement après l'agression

1. Attend l'arrivée des secours et des forces de l'ordre à l'abri.
2. En fonction de la gravité de l'agression et en lien avec la hiérarchie à laquelle revient la décision, l'agent poursuit son activité en cours (ex : contrôle, fermeture de route, chantier...)
3. Peut, s'il le souhaite, déposer très rapidement plainte en son nom et peut le faire, s'il le souhaite également, sous adresse administrative et numéro de téléphone du service.

L'agent peut demander à être accompagné de sa hiérarchie. Dans ce cas, celle-ci a l'obligation de l'accompagner. L'agent demande systématiquement la délivrance d'une copie du procès verbal de dépôt de plainte ou, à défaut, un récépissé de ce dépôt de plainte (article 15-3 du code de procédure pénale modifié par la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 article 42) qu'il communique à sa hiérarchie.

Rappel important : les forces de police sont tenues de recevoir les plaintes déposées par les victimes.

4. L'agent victime peut demander, par la voie hiérarchique, à bénéficier de la protection fonctionnelle, qui lui permet de disposer d'une assistance juridique avec mise à disposition d'un avocat dont les honoraires seront pris en charge par l'administration.
5. En cas de blessures ou de traumatismes, déclare l'agression en tant qu'accident de service auprès du service RH. Dans le délai de 15 jours maximum à compter de la date de l'agression.

Adresse au service RH le formulaire de déclaration d'accident de service qu'il a rempli ainsi que le certificat médical établi à l'issue de la prise en charge par les secours ou après consultation auprès d'un médecin.

Annexe 5

Dans le cadre du déploiement du plan d'action ministériel de prévention des risques psychosociaux (RPS), le Secrétariat général du pôle ministériel a pérennisé l'existence d'une cellule de soutien psychologique accessible via un numéro gratuit disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour l'ensemble du territoire national, métropole et Outre-mer.

L'action de cette cellule d'écoute ne se substitue pas à l'accompagnement de proximité assuré par les médecins du travail et le service social.

Numéro d'appel : 0 800 400 339 Service et appel gratuits

Ce numéro est opéré par le cabinet Pros-Consulte spécialisé dans la gestion et la prévention des risques psychosociaux et la qualité de vie au travail en contexte professionnel. Sa cellule d'écoute est composée de professionnels expérimentés : psychologues, psychologue du travail, psychologues cliniciens diplômés, qui pourront assurer une prise en charge personnalisée.

Dispositif d'écoute et de soutien psychologique : la brochure de présentation est consultable via le lien suivant : http://intra.portail.e2.rie.gouv.fr/cellule-d-ecoute-psychologique-a18549.html?id_rub=2360

Modalités d'accès

Cette plateforme d'appel est accessible aux agents relevant du pôle ministériel et exerçant en administration centrale et en services déconcentrés y compris en direction départementale interministérielle (en l'absence de dispositif interministériel).

Les appels, gratuits pour les agents à partir de leur ligne fixe ou de leur portable, sont anonymes.

Ce dispositif est ouvert à l'ensemble des agents sans distinction entre les personnels titulaires, contractuels ou les autres agents.

Pour les agents en situation de handicap auditif, il existe la possibilité de bénéficier d'un accompagnement par Skype, de 1 à 5 entretiens, auprès d'un psychologue signant.

Ce dispositif complète celui existant déjà dans certains services. Les agents disposant déjà d'un accès à une plateforme d'appel de soutien psychologique par l'intermédiaire de leur service sont toutefois invités à privilégier l'utilisation des numéros mis à leur disposition dans ce cadre.

XXXXX

De plus, en cas de besoin pour les situations présentant une gravité particulière, les services peuvent solliciter le bureau PSPP1 : pspp1.d.drh.sg@developpement-durable.gouv.fr, en vue de la mise en place d'une intervention d'un psychologue du travail, notamment quand ils ne disposent pas de cette possibilité localement. Le contenu de cette prestation fera l'objet d'échanges entre la DRH, le prestataire et le service afin d'adapter au mieux au besoin des agents et des collectifs de travail.

6. Renseigne systématiquement avec sa hiérarchie la fiche de signalement dédiée au recensement des agressions. Outre un signalement par l'agent victime, ce signalement peut être également effectué par les agents qui en sont témoins.
7. Peut se rapprocher de la hiérarchie et des acteurs de la prévention (médecin du travail, service social, assistant, conseiller de prévention) pour échanger sur le ressenti ou les conséquences de l'agression.
8. Peut contacter, à tout moment, si besoin, la cellule d'écoute psychologique (N° vert gratuit 0800 400 339).

Qui : l'agent ou la hiérarchie

Quand : Face à un refus de recevoir la plainte par les forces de l'ordre

1. Rappelle l'obligation légale de recevoir la plainte, conformément à l'article 15-3, alinéa 1er, du code de procédure pénale :

« Les officiers et agents de police judiciaire sont tenus de recevoir les plaintes déposées par les victimes d'infractions à la loi pénale, y compris lorsque ces plaintes sont déposées dans un service ou une unité de police judiciaire territorialement incompétents. »

Dans ce cas, la plainte est, s'il y a lieu, transmise au service ou à l'unité territorialement compétents. »

2. Informe la hiérarchie si le refus persiste.