



Conduite à tenir en cas d'agression

Réaction immédiate et prise en charge des
conséquences de l'agression

Cédric JARNO – Conseiller en prévention

9^{ème} rencontre des acteurs de la prévention

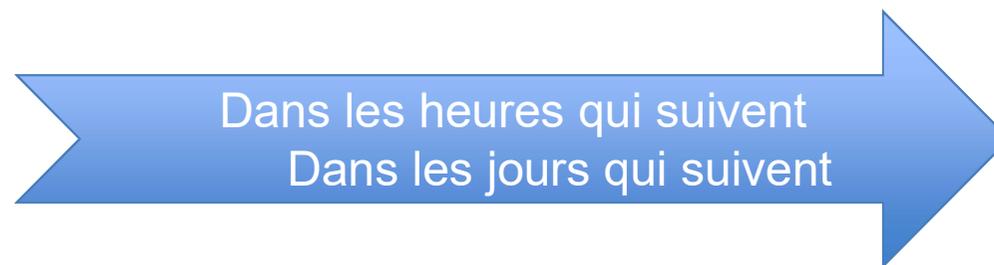
14/11/2017

Une procédure en deux temps



Pendant :

Protéger
Alerter



Immédiatement après :

Accompagnement médical,
psychologique, social et juridique

Gestion immédiate de la crise : protéger, alerter



- Prendre du recul, rester calme
- Alerter le responsable, s'il peut venir, ou les collègues à proximité
- Se retirer de la situation
- Contacter ou faire contacter les responsables hiérarchiques et la police en cas d'extrême urgence et de mise en danger

Gestion immédiate de l'après-crise

Prise en charge médicale et/ou psychologique

Le responsable direct se rend sur les lieux et rencontre l'agent victime de l'agression

1^{ère} évaluation de la situation, 1^{er} débriefing pour verbaliser son expérience de la situation et faire part de son ressenti



- Affirmer le soutien hiérarchique à tous les niveaux ; à défaut, risque que les agents aient le sentiment que l'évènement est minimisé
- Diminution considérable des conséquences psychologiques



Ne pas oublier l'entourage professionnel et les témoins de l'agression

Gestion immédiate de l'après-crise

Prise en charge médicale et/ou psychologique

Contactez les urgences si l'agent est très affecté physiquement ou moralement

Ou bien, l'agent peut-il vraiment repartir seul chez lui ? Proposer de le raccompagner à son domicile et avertir ses proches

Gestion immédiate de l'après-crise

Prise en charge médicale et/ou psychologique

Dans les 48h, mettre en place un débriefing, collectif et/ou individuel, dirigé par un personnel de santé



- Prise en charge des conséquences psychologiques éventuelles de l'évènement
- Diminution des conséquences psychologiques réactionnelles



Ces débriefings ne peuvent être imposés
Il est néanmoins important que ces dispositifs existent et soient connus des agents et rappelés régulièrement, afin d'inciter les victimes à y avoir recours

Gestion immédiate de l'après-crise

Prise en charge médicale et/ou psychologique

Une visite avec le médecin de prévention peut être programmée à court terme pour :

- Recevoir et écouter la victime
- Aider à mettre en place, si besoin, l'accompagnement et le suivi psychologique
- Proposer le cas échéant un aménagement de poste, voire l'inaptitude si le choc est tel qu'un reclassement est nécessaire



Gestion immédiate de l'après-crise

Prise en charge juridique et sociale

- Faire systématiquement une déclaration d'accident de service (même si aucune atteinte à la santé n'est apparente dans l'immédiat, elle peut se manifester ultérieurement)
- Inscrire toute incivilité, comportement agressif ou agression dans un registre de déclaration

Gestion immédiate de l'après-crise

Prise en charge juridique et sociale

Recevoir l'agent pour un retour sur les faits ; le soutenir et l'informer sur ses droits et les démarches possibles



- Dépôt d'une main courante ou plainte
- Déclenchement de la protection fonctionnelle si l'agent en fait la demande



- Lors du dépôt de plainte, indiquer l'adresse de la collectivité afin de protéger la victime et conserver son anonymat
- L'accompagner physiquement dans ses démarches



Gestion immédiate de l'après-crise

Prise en charge juridique et sociale

Ecrire un courrier à l'agresseur condamnant ses actes et éventuellement prendre un arrêté interdisant sa venue dans l'établissement/service...

Etablir son propre protocole

Les éléments cités ne sont ni chronologiques ni exhaustifs (les actions à mener dépendent de la situation). Il s'agit d'éléments de base pour réagir en cas d'agression, à inclure dans le protocole établi par la collectivité.