

## VIOLENCES EXTERNES AU TRAVAIL

Le risque d'agression constitue une réalité dans de nombreux métiers et en particulier pour les agents des services publics. Le risque d'agression constitue réalité dans de nombreux métiers et en particulier pour les agents des services publics. Les actes de violence peuvent être à l'origine de blessures ou de traumatismes psychologiques susceptibles d'affecter durablement la santé des agents et le bon fonctionnement des services. Il est donc nécessaire 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 à ce type d'évènement. Les comportements déplacés ou dégradants ne doivent pas rester sans réponse.

La présente fiche a été élaborée pour aider les acteurs de la prévention à identifier les obligations réglementaires et les moyens pour y répondre. L'objectif est d'améliorer les relations entre usagers et agents des collectivités, la qualité du service public ainsi que les conditions de travail des agents. Le « travailler ensemble » est la clé du « bien vivre ensemble » dans les collectivités.

### CONTEXTE

En 2017, l'enquête SUMER\* dresse le constat que parmi les employés en contact avec le public, 14,5% déclarent au moins une agression verbale de la part du public dans les 12 derniers mois. Les catégories socioprofessionnelles les plus concernées sont les employés administratifs (18%) et les employés de commerce et de services (17,2%). 17,4% des agents de la Fonction publique territoriale déclarent subir des comportements hostiles sur leur lieu de travail : situations dégradantes, déni de reconnaissance et/ou comportements méprisants.

\* Enquête SUMER : enquête surveillance médicale des expositions des salariés aux risques professionnels. Cette enquête, effectuée tous les 7 ans, a été réalisée auprès de 25 millions de personnes, salariés du secteur privé et des trois versants de la fonction publique (hospitalière, territoriale et de l'État).

#### • Définitions

L'Organisation Internationale du Travail (OIT) définit la violence au travail comme : « Toute action, tout incident ou tout comportement qui s'écarte d'une attitude raisonnable par lesquels une personne est attaquée, menacée, lésée ou blessée, dans le cadre ou du fait de son travail ».

On entend par « violences externes » au travail : **les insultes, les menaces, les agressions physiques ou psychologiques exercées contre une personne sur son lieu de travail par des personnes extérieures à la collectivité, 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) ou de comportements dont l'intention première est de blesser l'autre. Dans la réalité, les évènements ne sont pas figés. En effet, il peut être difficile de déterminer la limite entre certaines catégories. Certains incidents peuvent être jugés comme appartenant à plusieurs dimensions.

#### Les incivilités :

Elles regroupent les actes et comportements manquant aux convenances sociales et aux règles de vie en communauté. Souvent considérées comme banales, elles ne sont pourtant pas à minimiser. En effet, ces incivilités perturbent le quotidien

#### Exemples de violences externes :

##### Incivilités :

- impolitesse,
- moquerie,
- crachat,
- impatience manifeste,
- mépris.

##### Agressions verbales :

- reproches,
- remarques méprisantes, désobligeantes, humiliantes,
- insultes et propos grossiers,
- menaces,
- intimidations,
- provocations à la haine, à la violence ou aux discriminations.

##### Agressions physiques :

- bousculades,
- coups,
- blessures.

##### Actes de vandalisme :

- saccage de bureau,
- dégradation de locaux,
- graffitis.

professionnel, dégradent les relations et peuvent durablement détériorer « l'image de soi ». Comme le souligne l'accord du 26 mars 2010 sur le harcèlement et la violence au travail, laisser les incivilités s'installer, favorise l'émergence d'actes plus graves de violence et de harcèlement.

#### Les agressions verbales :

Elles peuvent prendre différentes formes et être le préambule d'un passage à l'acte physique.

#### Les agressions physiques :

C'est la forme la plus visible de la violence. Elle porte atteinte à l'intégrité corporelle de l'agent et peut entraîner des séquelles plus ou moins graves, voire la mort.

#### Les actes de vandalisme :

Les actes de détérioration ou de destruction intentionnels s'exercent contre des biens matériels ou des bâtiments. Ils ne visent pas nécessairement les agents et leur travail. En revanche, surtout lorsqu'ils sont fréquents, ces actes de vandalisme peuvent laisser aux agents le sentiment que leur travail est discrédité et traité avec mépris.

### • Les impacts des violences externes pour l'agent et la collectivité

Les actes de violences externes, physiques ou verbales, portent atteinte à la dignité, au respect et à l'intégrité des personnes. Les conséquences sur la santé physique ou psychique de la victime mais également sur celle des collègues de travail pris à partie ou témoins, peuvent être particulièrement graves. Ces actes ont également des répercussions sur la collectivité, son fonctionnement et son image.

#### Exemples d'atteintes à la santé physique de l'agent victime d'une agression physique :

- lésions ou blessures plus ou moins graves : contusions, griffures, plaies, fractures,
- dans les cas les plus extrêmes : atteintes engageant le pronostic vital ou conduisant au décès.

Il est possible que les impacts physiques s'accompagnent d'impacts psychologiques.

#### Exemples d'atteintes à la santé psychique de l'agent victime d'une agression physique ou verbale :

- stress aigu et stress chronique : intrusion (images incontrôlées), humeur négative, dissociation (impression de flou, perte des repères temporels et spatiaux), comportement d'évitement et d'hypervigilance, état d'agitation, choc émotionnel, incapacité de la victime à s'exprimer, à se mouvoir, angoisse ou mal-être,
- stress post-traumatique : état de stress persistant pendant plusieurs semaines ou mois. Différents troubles peuvent apparaître, d'ordre :
  - o psychologique : flash-back de la scène de l'agression, troubles de l'humeur (irritabilité, agressivité), anxiété, dépression chronique, surconsommation de tranquillisants, tentative de suicide,
  - o somatique : troubles du sommeil (difficulté d'endormissement, insomnies, cauchemars), troubles alimentaires, digestifs ou neurologiques,
  - o comportemental : surinvestissement professionnel, attitudes compulsives, difficultés de concentration, détachement, démotivation.

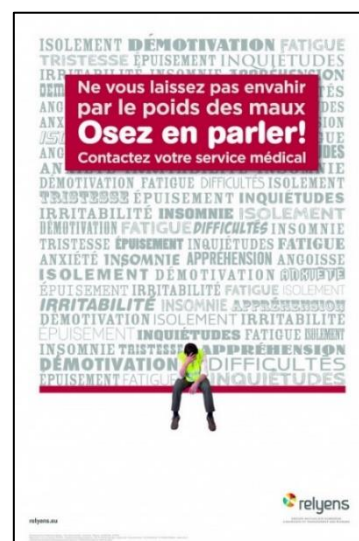
#### Exemples de conséquences pour la collectivité :

- coûts directs liés aux arrêts de travail, au remplacement de l'agent, aux dégâts matériels...

#### Aparté sur les atteintes psychiques :

Les éventuelles répercussions psychologiques d'un acte de violence externe vont dépendre :

- de la victime, de sa personnalité et de son histoire personnelle,
- de la nature, de la gravité de l'agression et de la manière dont l'évènement est vécu par la victime (effet de surprise, connaissance de l'agresseur, présence de collègues, réactions d'autres individus sur les lieux...),
- de la rapidité avec laquelle un soutien psychologique est mis en place,
- des suites qui seront données à l'évènement par la collectivité (banalisation, déni, prise en compte...).



- coûts indirects liés à une augmentation de l'absentéisme, aux éventuelles démissions, à la baisse de performance et de qualité dans le travail... La détérioration du climat de travail génère une mauvaise image de la collectivité auprès des usagers et peut se traduire également par des difficultés à recruter.

### • Cadre réglementaire

C'est à l'Autorité territoriale de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé des agents placés sous son autorité sur la base des **principes généraux de prévention**. Elle doit analyser les situations de travail et rechercher l'existence de risques le plus en amont possible afin de proposer des solutions visant à les réduire, voire à les supprimer.

S'ils ne peuvent être évités, l'Autorité territoriale doit alors évaluer les risques, les intégrer dans son **document unique d'évaluation des risques professionnels** et mettre en œuvre les mesures de prévention qui s'imposent, à savoir:

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

Cette obligation générale de sécurité concerne l'ensemble des risques encourus par les agents, y compris les risques d'agression causée par des tiers extérieurs.

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

#### L'employeur est tenu, en matière de sécurité, à une obligation de résultat

*Arrêts « Amiante »  
Cour de cassation – 28 février 2002*

En conséquence de quoi, tout accident ou maladie d'origine professionnelle constitue un manquement à cette obligation et présente le caractère de faute inexcusable lorsque l'employeur avait ou aurait dû avoir conscience du danger auquel était exposé l'agent et qu'il n'a pas pris les mesures de prévention ou de protection nécessaires pour l'en préserver.

## PRÉVENIR LES VIOLENCES EXTERNES AU TRAVAIL

L'Autorité territoriale, avec l'aide des acteurs de la prévention (assistant/conseiller de prévention, médecins du travail, agents, membres du Comité Social Territorial ou de la formation spécialisée en matière de santé, de sécurité et des conditions de travail compétente), doit conduire une **démarche de prévention** permettant de :

- **caractériser les violences dans la collectivité/l'établissement public** (quelle était la forme des événements violents déjà survenus, dans quels contextes, quelles étaient les particularités des postes occupés... ?) et en évaluer l'ampleur,
- **analyser les situations d'exposition et identifier les facteurs de risque** (chaque situation est unique et plurifactorielle),
- **établir un plan d'actions de prévention appropriées** (mesures sociales, organisationnelles et techniques), en donnant la priorité aux mesures permettant de supprimer les violences ou à défaut les réduire,
- **mettre en œuvre le plan d'actions** et en suivre les effets,
- **former et d'informer les agents exposés.**

L'objectif principal de cette démarche de prévention est d'intervenir en amont sur les causes des incivilités et des actes violents et de limiter les risques de passage à l'acte.

### • Zoom sur les facteurs de risque

Au sein des collectivités et des établissements publics, diverses situations de travail et circonstances professionnelles sont susceptibles de provoquer des manifestations d'agressivité à l'égard des agents. La violence externe est plurifactorielle.

#### Facteurs liés à la gestion de la relation de service et l'organisation du travail :

L'émergence des actes de violence verbale ou physique s'observe lorsque :

- le service public ne correspond pas aux attentes de l'usager,
- le délai d'attente est important,
- le local d'accueil n'est pas adapté au public (en terme d'accessibilité par exemple),
- l'agent ne dispose pas de toutes les informations (ou n'a pas été formé) pour répondre à la demande de l'usager,
- l'organisation du travail est défectueuse :
  - o les missions sont mal réparties au sein du service,
  - o l'agent d'accueil est débordé et ne peut pas assurer la fonction d'accueil et d'orientation du public...

## 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 et agent des services en contact avec les usagers au sein de l'administration ou sur le domaine public,
- policier municipal, agent de surveillance de la voie publique, garde champêtre,
- agent dont la mission est la gestion financière, la manipulation d'argent : régisseur, agent de l'agence postale communale, agent de caisse de piscine,
- travailleur social, au service à la personne, agent du domaine de la santé,
- agent dont les missions comportent des tâches de surveillance ou de sécurité du public accueilli...

## Facteurs liés à l'environnement de travail :

L'évolution des contextes socio-environnementaux et culturels, marquée par la transgression des normes de civilité, l'augmentation des précarités économiques et sociales, 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.

### • Les pistes d'actions

Après une identification et une évaluation des risques correctes, la définition d'actions de prévention va résulter d'un compromis entre la nécessité de réduction des risques, les obligations réglementaires, les contraintes sociales, budgétaires et organisationnelles des services et les contraintes de mise en œuvre. Les mesures de prévention pourront combiner des actions sur les espaces de travail, l'organisation du travail et la sensibilisation des agents. Le bien-fondé de ces mesures doit être évalué au cas par cas.

La prévention des incivilités et des actes de violence regroupe deux types de prévention :

- **la prévention des causes de violence** qui tend à éviter le risque et agir, en amont, sur les déterminants de cette violence,
- **la prévention des risques de passage à l'acte violent**, qui a pour objectif de réduire les risques d'expression de cette violence à l'encontre des agents.

## Mesures permettant d'éviter le risque, de le combattre à la source (non exhaustives) :



- Améliorer les modes de fonctionnement du service au public :
  - o aménager des espaces d'accueil adéquats,
  - o mettre en place des horaires d'ouverture du service adaptés aux besoins des usagers,
  - o limiter les temps d'attente (physique et téléphonique),
  - o écouter les besoins de l'utilisateur et prendre en compte ses motifs d'insatisfactions,
  - o informer les usagers de la nature et des limites des services proposées,
  - o préciser clairement les informations et les documents à préparer par l'utilisateur,
  - o proposer des modes variés d'accueil et d'information des usagers : portail internet, ligne téléphonique, guichet, accueil individualisé sur rendez-vous,
  - o accompagner les changements importants pouvant impacter les usagers par une information adaptée en anticipant également les éventuelles questions qu'ils pourraient se poser,
  - o informer les usagers, le plus tôt possible, des modifications ponctuelles dans la disponibilité des services ou des retards dans le traitement de leur demande.
- Améliorer l'organisation du travail :
  - o clarifier les procédures (mise en place d'un protocole d'accueil des usagers, définir un protocole de gestion des usagers en état anormal et/ou violent),
  - o prévoir des effectifs suffisants pendant les périodes de forte affluence,
  - o favoriser une rotation des agents sur les postes « en 1<sup>ère</sup> ligne » pour limiter les temps de contact avec le public,
  - o répartir les tâches équitablement dans les équipes de travail,
  - o favoriser les réunions d'équipe agents/encadrement (transmissions d'informations internes, échanges sur les dossiers en cours, échanges sur les pratiques professionnelles),
  - o remplacer les agents absents,
  - o retirer régulièrement l'argent liquide de la caisse,
  - o éviter le travail isolé.
- Agir sur l'environnement de travail afin de renforcer les règles de socialisation :
  - o mettre en place un programme de lutte contre la violence au travail : campagnes d'affichage, dépliants d'information, journal interne.

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.

**Mesures permettant de gérer les situations à risque et d'empêcher la situation d'apparaître et/ou d'en limiter les conséquences (non exhaustives) :**

- Aménager et sécuriser les espaces d'accueil :
  - o déterminer les choix des guichets dans les espaces d'accueil : guichets fermés, semi-fermés ou ouverts,
  - o définir la posture (assise ou debout) lors de l'accueil de l'utilisateur en fonction de la durée estimée de l'échange (privilégier une communication au même niveau entre l'agent et l'utilisateur),
  - o rendre le(s) poste(s) d'accueil au public visible(s) depuis les autres postes de travail,
  - o prévoir dans la configuration de l'espace d'accueil, une voie de dégagement permettant, au besoin, la fuite de l'agent vers un couloir ou un bureau voisin,
  - o organiser la file d'attente,
  - o mettre en place une signalétique visible et clairement compréhensible de tous afin de faciliter l'orientation du public,
  - o garantir des zones de confidentialité et des zones réservées aux agents,
  - o contrôler l'accès : sas, système d'ouverture à distance,
  - o installer des vitres anti-franchissement ou renforcées, des écrans protecteurs,
  - o fixer au sol le mobilier et les sièges,
  - o équiper les postes d'accueil d'un dispositif permettant de donner l'alerte : bouton-alarme, application informatique sur l'écran d'ordinateur, téléphone mobile pour les travailleurs isolés,
  - o veiller à la propreté des espaces d'accueil, leur calme, leur luminosité.
- Dissuader les actes de violence :
  - o système de vidéoprotection (il est à noter que toute installation d'un système de vidéoprotection suppose une autorisation préfectorale préalable ainsi que l'affichage d'un pictogramme représentant une caméra et indiquant le nom et le numéro de téléphone de la personne à contacter pour exercer son droit d'accès aux images enregistrées),
  - o afficher dans les espaces d'accueil la politique de la collectivité envers les auteurs potentiels de violences externes en indiquant clairement les actions juridiques et administratives qu'elle se réserve le droit d'engager en cas d'agression,
  - o signaler par voie d'affichage l'évacuation régulière des fonds pour les activités susceptibles de faire l'objet de vol avec violence (agence postale communale par exemple),
  - o renforcer l'éclairage des chemins d'accès.
- Sensibiliser et former les agents en contact avec le public et l'encadrement :
  - o former les agents pour leur permettre de mieux comprendre comment les tensions avec l'utilisateur s'amplifient et adopter des attitudes permettant de les apaiser (formation à l'accueil du public, à la communication, à la gestion des conflits...),
  - o former l'encadrement afin de les sensibiliser à la question des violences externes et sur les comportements appropriés vis-à-vis de leurs collaborateurs et des usagers en cas d'incivilités, d'agressions verbales ou physiques.

**Quelques recommandations en cas de tension avec un usager**

 Attitudes à adopter	 Attitudes à éviter
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Montrer à l'interlocuteur qu'on l'écoute et que l'on comprend son problème</li> <li>• Rester calme et poli (ton de voix légèrement inférieur à celui de son interlocuteur)</li> <li>• Utiliser la reformulation de phrases, des questions fermées et des mots simples pour s'assurer d'avoir compris</li> <li>• Faire connaître les limites de ses possibilités d'intervention pour répondre aux problèmes posés</li> <li>• Garder physiquement ses distances</li> <li>• Ne pas hésiter à quitter les lieux et à demander de l'aide si la situation s'aggrave</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Répondre aux provocations</li> <li>• Mentir, sous-estimer un interlocuteur</li> <li>• Donner des ordres, accuser</li> <li>• Induire une attitude comportementale agressive (bras croisés, doigt pointé, bras levé, mains sur les hanches)</li> </ul>

Si l'Autorité territoriale met en place toutes les mesures adaptées pour prévenir les violences externes, une démarche d'accompagnement d'éventuelles victimes doit cependant être prévue afin de limiter autant que possible les troubles post-traumatiques.

Un évènement 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 évènement générateur de souffrances, fragilise non seulement les agents mais également les équipes et l'organisation elle-même.

**Un accompagnement global doit être réalisé**, même si l'agent dit sur le moment qu'il n'en a pas besoin, car certaines « blessures » peuvent mettre du temps à apparaître. La victime peut également refuser l'accompagnement en pensant que celui-ci l'empêchera d'oublier l'évènement. Cependant, un oubli dans ces conditions peut être source de difficultés des jours, mois ou années après.

L'accompagnement est réalisé sur différents plans : **médical, psychologique, social et juridique**. Dans tous les cas, il est important que l'Autorité territoriale, la direction et l'encadrement direct s'impliquent dans le soutien à apporter à l'agent victime d'agression, en lien avec les services de santé au travail.

### • **Prise en charge médico-psychologique**

Principalement dans le cas d'une agression physique, l'accompagnement médical permet de donner à la victime les soins dont elle a besoin.

Il est recommandé, dans les 3 jours après l'évènement, de mettre en place un **entretien individuel** avec un professionnel (professionnel de santé ayant reçu une formation spécifique à la prise en charge de traumatismes psychiques) afin de permettre à la victime de gérer ses émotions, les pensées et sentiments induits par l'agression.

Un **temps d'échange collectif** peut également être organisé pour les collègues témoins de l'évènement ou les collègues de la victime exprimant le besoin d'en parler.

A la suite de ces échanges et en fonction des besoins, un suivi psychologique complémentaire pourra être proposé. Les méthodes de soutien psychologique se sont largement développées ces dernières années. Les nombreuses thérapies existantes permettent à chacun de trouver celle qui lui correspond.

A noter : lorsque l'évènement présente un caractère collectif et/ou de grande ampleur, le SAMU peut déclencher la mise en place d'une cellule d'urgence médico-psychologique (CUMP).

### Que faire en cas d'agression ?

#### Immédiatement :

- Faire appel aux secours internes (Sauveteurs Secouristes du Travail) ;
- Alerter les secours spécialisés (15, 18, 112) et, si besoin, les forces de l'ordre (17). Prévoir de les accueillir et de les guider sur place ;
- Identifier la victime et assurer sa protection ainsi que la protection des témoins de la scène (ne pas les laisser seuls, les installer dans un endroit le plus calme possible avec des personnes pouvant prendre soin d'eux) ;
- Protéger visuellement la scène et plus particulièrement la victime, le cas échéant ;
- Prévenir l'employeur et ses représentants (Autorité territoriale et direction). Idéalement, la mise en place d'une « équipe de crise » est organisée (employeur, direction, personnes ressources de la collectivité, représentants de la formation spécialisée / du Comité Social Territorial compétent, personne ressource extérieure...) ;
- Apporter rapidement une aide médicale et psychologique à la victime ;
- Prévenir les proches de la / des victime(s) ;
- Informer les collègues directement concernés et apporter un soutien au collectif de travail.

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

- Déclarer l'agression en accident de service / du travail ;
- Aider la victime à effectuer les démarches légales et administratives ;
- 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 crise » :
  - annoncer la survenue de l'évènement,
  - tenir informé 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...),
  - donner des informations sur les ressources possibles de la collectivité : direction, médecine préventive.
- Analyser l'agression en interne ;
- Repérer les agents fortement impactés et organiser leur prise en charge ;
- Réévaluer le risque et si besoin adopter de nouvelles mesures de prévention.

<p style="text-align: center;"><b>FRANCE VICTIMES 37</b> Soutien psychologique suite à événement traumatique</p>	<p style="text-align: center;"><b>MNT PSY</b> une ligne d'écoute proposée par la MNT</p>
<p>Le Centre de Gestion d'Indre-et-Loire a conventionné avec France Victimes 37 - ADAVIP 37, permettant ainsi d'apporter un premier niveau de réponse en proposant <b>une prise en charge psychologique</b> des agents en situation de stress ou de souffrance au travail <b>suite à un évènement traumatique</b>. France Victimes 37 est une structure associative ayant pour mission de renseigner, orienter et accompagner les victimes d'infractions pénales en toute confidentialité.</p> <p>Pour les collectivités territoriales et établissements publics affiliés ou associés au Centre de Gestion d'Indre-et-Loire, <b>le coût de cette action est intégralement pris en charge</b>, soit au titre de la cotisation additionnelle, soit au titre de la contribution au socle commun.</p> <p>Pour aller plus loin : <a href="https://www.cdg37.fr/Modalites-partenariat-France-Victimes-37">Modalités partenariat France Victimes 37 (cdg37.fr)</a></p>	<p>La Mutuelle Nationale Territoriale (MNT) propose aux agents territoriaux, adhérents ou non, une plateforme d'informations et de conseils leur permettant d'aborder leurs difficultés professionnelles.</p> <p>Ce service intervient dans le cadre d'une convention partenariale conclue entre la MNT et le Centre de Gestion d'Indre-et-Loire.</p> <p>Pour aller plus loin : <a href="#">flyer MNT-PSY-CDG37.pdf</a></p>

### • Accompagnement social

L'entourage (collègues, responsable de service, responsable des ressources humaines, assistant de prévention, représentants du personnel) doit être présent pour la victime, à l'écoute, mais ne doit pas se positionner dans le jugement ni forcer à la parole. La solidarité témoignée aux agents agressés est essentielle à leur processus de « reconstruction ». Elle marque la reconnaissance, par les différents acteurs de la collectivité, de l'importance de l'évènement dont ils ont été victimes et de son caractère intolérable.

### • Accompagnement dans les démarches judiciaires

Conseiller à la victime de porter plainte est une bonne chose à faire. La reconnaissance juridique peut participer au processus global de réparation de la victime. La collectivité peut l'accompagner dans cette démarche.

### • Accompagnement de l'agent lors de son retour au travail

Lors du retour de l'agent au sein de la collectivité suite à une agression ayant nécessité la mise en œuvre de la procédure citée précédemment, un **entretien** sera organisé par le supérieur hiérarchique :

- Contacter l'agent avant sa date de retour au travail. Il est à noter que 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 de retour (aménagement de poste, formation...) et donc de faciliter son retour durable au sein de l'organisation ;
- Prévoir une visite médicale auprès du médecin du travail ;
- Organiser et préparer le poste de travail ;
- Préparer l'équipe au retour au travail d'un collègue absent ;
- Planifier et réaliser l'entretien de retour à l'emploi.

## RÉFÉRENCES :

- Quatrième partie du code du travail (article L. 4121-1 et suivants).
- Code général de la Fonction publique (article L134-5).
- Décret n°85-603 du 10 juin 1985 modifié relatif à l'hygiène et à la sécurité du travail ainsi qu'à la médecine professionnelle et préventive dans la Fonction publique territoriale (article 2-1).
- ED 6201 « Travailler en contact avec le public. Quelles actions contre les violences ? » - INRS 2015
- Dossier AGRESSION ET VIOLENCE EXTERNE - INRS 2022
- Enjeux PRÉVENTION « Les violences au travail » - Relyens 2023



Pour toute information complémentaire, contactez :  
Le Service prévention  
au 02 47 60 85 14 ou sur [prevention@cdg37.fr](mailto:prevention@cdg37.fr)