

Protection des agents
en contact avec le public
contre les risques d'agressions



PROTOCOLE
d'accord

Juillet 2007

PARTIE I : INTRODUCTION

La recrudescence de violences et d'agressions envers les agents en contact avec le public a mis en évidence la nécessité de formaliser un plan d'actions, en appliquant les dispositions consignées dans cet accord.

La Direction de la Caisse d'Allocations Familiales de Haute-Garonne et les Organisations Syndicales sont d'accord pour mener un vaste processus associant les acteurs et les services de l'entreprise, afin de définir des réponses claires tant préventives que réparatrices face à cette violence et ainsi d'assurer le plus efficacement possible la sécurité des agents de l'organisme.

Sous l'égide du C.H.S.C.T., des groupes de travail seront mis en place et pilotés par le Responsable des Ressources Humaines, délégué du Directeur auprès de cette instance.

Par ailleurs, le présent accord vise à formaliser un certain nombre de pratiques et de préconisations afin de poursuivre activement des actions déjà mises en œuvre, tout en réfléchissant à la création de nouveaux dispositifs.

PARTIE II : CHAMP D'APPLICATION

Conformément aux souhaits des signataires, le présent accord s'applique à l'ensemble du personnel de la Caisse d'Allocations Familiales de Haute-Garonne en contact avec le public, que l'accueil soit de nature physique (agences, antennes, centres sociaux, permanences) ou téléphonique.

PARTIE III : MISE EN ŒUVRE DU DISPOSITIF

Dans l'optique d'apporter des réponses claires à ce phénomène de violence, des groupes de travail vont être chargés d'analyser les risques d'agressions et proposer des procédures d'action sur des thèmes précis.

Ces groupes de travail, pilotés par le Responsable des Ressources Humaines, seront composés d'au moins un membre du C.H.S.C.T. et/ou d'un salarié de l'organisme (représentant les Organisations Syndicales) chargés de les assister dans leurs travaux.

Ils se réuniront régulièrement afin de faire évoluer la réflexion sur leur thème, et par conséquent les dispositifs à mettre en œuvre ou, le cas échéant, à remanier.

Un compte-rendu de l'avancée des travaux sera fait à chaque réunion trimestrielle du C.H.S.C.T.

La réflexion s'organisera autour de 4 axes majeurs :

1. un groupe de travail chargé du volet communication (interne/externe) ; comprenant la participation du Responsable du service Communication,
2. un groupe de travail en charge de la Formation comprenant la participation de la Responsable du service Formation, et du Responsable de la Ligne du Public.
3. un groupe de travail ayant pour mission de formaliser un dispositif administratif complet ; composé notamment du Responsable du Pôle Juridique.
4. un groupe de travail chargé du suivi et de la prise en charge des agents victimes d'agressions (soutien psychologique); composé d'un psychologue clinicien, du médecin du travail.

LIMITER LES RISQUES D'AGRESSION

Dans un premier temps il s'agit de réfléchir sur des mesures à appliquer en amont afin de limiter les risques d'agression. Une campagne d'information adaptée peut jouer un rôle primordial dans la prévention de ce risque.

1. Réflexion sur un dispositif complet de sensibilisation et d'information

- ✓ Une vaste campagne de communication et d'affichage sur le thème du refus de la violence envers les agents (contre toutes les formes de violence) pourrait être initiée à l'instar de ce qui a pu être réalisé dans d'autres entreprises. L'aspect intéressant et porteur de ces actions réside dans le fait qu'elles pourraient s'inscrire durablement dans le cadre de partenariats externes (organismes rencontrant la même problématique) dans le but de sensibiliser nos usagers à la violence.
- ✓ Des panneaux d'informations visibles sur tous nos lieux d'accueil, décrivant les activités de l'établissement et fournissant des informations diverses sur les services proposés par celui-ci peuvent permettre de désamorcer une situation bénigne d'incompréhension, source potentielle de violence.
- ✓ En complément de ces panneaux d'informations, un courrier ou tout autre mode de communication pourrait également être adressé à destination de nos allocataires afin de leur rappeler les devoirs (et droits) de la Caisse d'Allocations Familiales, mais aussi de leurs devoirs (et droits) envers notre Institution. Cette information pourrait s'accompagner d'un rappel des procédures et des poursuites engagées contre un auteur d'agression, qu'elle soit physique ou verbale. Ce dispositif vise un effet dissuasif et participe grandement à la prévention.

LIMITER LA GRAVITE DES ATTEINTES EN CAS D'AGRESSION

Il s'agit de mettre en place des dispositions qui auront pour objectif de limiter les atteintes dans le cas où l'agression surviendrait.

2. Renforcer nos actions de formation du personnel sur cette thématique

- ✓ Au sein de la C.A.F. de Haute-Garonne, une formation sur le thème de « la gestion des conflits » a déjà été dispensée aux agents, ce qui participe activement à la prévention des risques. Dans l'optique d'une limitation des atteintes lorsqu'il y a une situation d'agression, il serait intéressant de poursuivre massivement cette politique de formation et donc, par exemple, d'organiser régulièrement des réunions afin de rappeler à chaque agent quel comportement adopter face à une situation de violence. Au-delà, un accompagnement des personnes concernées sous forme de « supervision » pourra permettre d'échanger sur les bonnes pratiques existantes en terme de savoir-faire et de savoir être (actions de prévention).

- ✓ D'autres pistes peuvent être explorées comme les formations sur la gestion des situations face à une personne présentant des pathologies mentales graves (psychose, névrose) ou se révélant être sous l'emprise de l'alcool ou de la drogue...
Il appartiendra au Responsable du Service Formation de proposer un plan de formation sur tous les thèmes qu'il jugera utiles, en collaboration avec sa hiérarchie et les professionnels en la matière (notamment le médecin du travail).

- ✓ Dans le cadre de l'identification des situations à risques, l'encadrement pourra être formé à la détection de potentiels agresseurs et travailler, le cas échéant, de concert avec les agents de sécurité présents sur les lieux.

- ✓ De plus, il paraît souhaitable de former a minima le personnel encadrant impliqué dans la ligne du public aux gestes de premiers secours, à la maîtrise des risques en cas d'agression, et à la diffusion des consignes de sécurité dans

le but d'assurer la sécurité de toutes les personnes présentes sur les lieux, public et collaborateurs.

LIMITER LES CONSEQUENCES DE L'AGRESSION

Compte tenu du fait que la prise en charge immédiate des salariés victimes d'agression a pour effet d'en limiter les conséquences, il convient donc de mettre en œuvre un dispositif efficace et réactif.

3. Formalisation des démarches et accompagnement

✓ *Un dispositif de veille et d'écoute*

- Il semble important que toute agression (les agressions physiques, verbales ou menaces) fasse systématiquement l'objet d'un enregistrement et d'une codification précise, au sein d'un « recueil des Incidents ».
- Toute agression verbale ou physique sera également suivie d'une lettre recommandée avec AR adressée personnellement par le Directeur de la CAF à l'agresseur.
- Dans la mesure du possible, tout type d'agression devrait être enregistré immédiatement sur un « recueil des Incidents ». Celui-ci pourrait être mis en commun afin que tous les services y aient accès en saisie. Cette mise en commun pourrait s'effectuer par le biais d'une base informatique dématérialisée.
- Lorsque des alertes sont adressées par les agents et formalisées dans le « recueil des Incidents », il conviendra de les prendre en considération. Une Cellule de Veille pourrait alors s'organiser autour du Responsable des Ressources Humaines et du médecin du travail, à charge pour eux d'assurer un suivi auprès du CHSCT.

✓ La procédure à suivre en cas d'agression

- Elle doit être claire, ne pas comporter de difficulté qui pourrait mettre en péril la sécurité des personnes. En effet, les démarches à réaliser au moment de l'agression doivent, pour la sécurité collective, se limiter au minimum étant donné la confusion qui peut régner et le manque de lucidité qui en découle. L'alerte d'un ou plusieurs collaborateurs et du supérieur hiérarchique direct semble être la solution. Cette procédure doit être connue de tous et rappelée ponctuellement aux agents par le biais de notes de service par exemple.
- En ce qui concerne les travailleurs isolés, il conviendrait qu'ils puissent disposer d'un téléphone portable.
- Une déclaration d'accident du travail doit être établie le plus rapidement possible, et la Division des Ressources Humaines sera alertée afin qu'elle mette en place les premières mesures permettant de gérer le plus efficacement possible les conséquences de l'agression. Ces mesures consisteront principalement à proposer et à organiser une première prise en charge psychologique des victimes (avec un débriefing par exemple).

✓ Prise en charge juridique

- D'un point de vue administratif, l'organisme s'engage à assister l'agent dans toutes les démarches qu'il sera amené à entreprendre. En effet, lors du dépôt de plainte l'agent sera accompagné par une personne du Pôle Juridique chargée d'assurer l'accompagnement administratif nécessaire. Cette démarche est positive car elle contribue à ce que le salarié ne se sente pas abandonné. Cette impression de solidarité est importante car elle a un effet positif indéniable sur la suite des relations de travail de l'agent.
- D'autre part la C.A.F., pour confirmer son soutien, doit pouvoir assurer la prise en charge des frais d'avocat engagés par l'agent dans le cadre de la procédure judiciaire. Selon les cas, l'organisme pourra par la suite et en sa qualité d'employeur, obtenir le remboursement des rémunérations versées

à l'agent en vertu de l'arrêt de travail en agissant directement sur le tiers fautif.

- Enfin, dans le cadre de sa participation à la procédure judiciaire, l'organisme s'engage à manifester une attention particulière à celle-ci et à informer son agent des suites qui lui seront données.

5. Prise en charge psychologique

- ✓ Cette prise en charge se fera en lien étroit avec l'entreprise. En effet, lors d'une agression, l'entreprise doit pouvoir proposer en fonction des situations un défrieffing psychologique individuel ou collectif.
- ✓ En toutes hypothèses, l'employeur doit fournir le plus rapidement possible les coordonnées d'un psychologue clinicien pour aider l(es) agent(s) concerné(s) à traverser cette période difficile. Il reviendra au groupe de travail compétent de formaliser une convention avec ce professionnel afin de définir notamment les modalités financières de prise en charge.
- ✓ Selon la gravité de l'agression, la Direction étudiera toutes les possibilités avec son agent : aménagement du temps de travail, permutation ou retrait ponctuel de l'accueil.

La formalisation et l'automatisation des démarches sont à réaliser avec le souhait de limiter efficacement les conséquences de l'agression, autant du point de vue de l'agent que de celui de l'Institution qu'il représente.

APPLICATION

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée et pourra être révisé ou dénoncé dans les conditions prévues par les articles L 132-7 et L 132-8 du Code du travail.

Les travaux des groupes de travail seront effectués dans un délai de six mois à compter de la signature du présent accord, et les analyses et préconisations qui en découlent seront présentées en Assemblée Plénière du C.H.S.C.T.

La Direction examinera l'ensemble des propositions émises par les groupes de travail. Elle indiquera les dispositions qu'elle désire mettre en œuvre dans le but d'assurer la sécurité de ses agents.

Un bilan de l'application de cet accord sera fait par les signataires un an après son entrée en vigueur.

Le présent accord sera transmis aux Organisations Syndicales, au Comité d'Entreprise, au C.H.S.C.T., aux Délégués du Personnel, à la Direction Départementale du Travail et de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, au Greffe du Conseil des Prud'hommes, à la Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales dans le cadre de la procédure d'agrément, ainsi qu'à l'ensemble du personnel (par l'intermédiaire de la messagerie interne).

Le tableau ci-dessous, récapitule les différents types d'événements susceptibles d'intervenir lors d'un contact avec le public (colonne 1), propose une procédure à mettre en œuvre immédiatement en fonction de chaque type d'événement (colonne 2) et précise les actions complémentaires prévues par l'employeur (colonne 3).

Il est convenu que, quelle que soit sa nature, tout événement rentrant dans le cadre décrit ci-dessous sera systématiquement signalé, par l'encadrement*, via la «BALF Incidents».

Il est également convenu que, l'encadrement appellera la police et si nécessaire les secours (115), s'il existe un risque pour la santé d'un agent ou d'un allocataire.

Qui renseigne la «BALF Incidents» ? Le cadre présent ayant le plus haut niveau renseigne la «fiche de recueil des incidents» (en son absence, le référent) et la transmet via la «BALF Incidents» pour transfert dans le fichier de recueil des incidents.

BALF : Boîte Aux Lettres Fonctionnelle

Définition de l'événement	Procédure à mettre en œuvre	Action complémentaire de l'employeur
<p>Tapage Violence verbale dans la salle d'attente (allocataire agressif, altercation entre allocataires...)</p>	<p>L'encadrement, invite les personnes à se calmer :</p> <ul style="list-style-type: none"> • si l'allocataire s'excuse, retour dans la file d'attente en vue du traitement de son dossier • s'il ne s'excuse pas, il est invité à sortir. 	
<p>Violence verbale à l'égard d'un salarié Comportement agressif d'un allocataire, insultes personnelles vis-à-vis d'un agent d'accueil...</p>	<p>L'encadrement, reçoit la personne dans son bureau ou prend la communication, en vue de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la calmer et traiter son dossier • lui expliquer que ce comportement constitue un délit et qu'une suite administrative sera donnée par la CAF (courrier) • l'inviter à s'excuser auprès de l'agent. 	<p>Envoi d'un courrier à la signature du Directeur (Cellule Qualité)**</p> <p>Proposition d'accompagnement psychologique (DRH)</p>
<p>Violences psychologiques Menaces, chantage, pressions, le fait de suivre un agent...</p>	<p>Identiques aux violences verbales si elles sont perpétrées sur le lieu d'accueil.</p> <p>Dans le cas d'un agent suivi, soumis à une pression à l'extérieur du lieu de travail, l'encadrement signale les faits dès qu'il en a connaissance.</p> <p>Dans tous les cas, relever l'identité des témoins éventuels en vue du dépôt de plainte.</p>	<p>Envoi d'un courrier à la signature du Directeur (Cellule Qualité)**</p> <p>Proposition d'accompagnement psychologique (DRH)</p> <p>Accompagnement du salarié pour un dépôt de plainte*** (Pôle Juridique)</p>
<p>Violences physiques Le fait de cracher, saisir, frapper à mains nues ou avec un objet, lancer un objet sur quelqu'un, lui tirer les cheveux, déchirer ses vêtements, l'étouffer...</p>	<p>L'agent exerce son droit de retrait.</p> <p>L'encadrement, aidé de toute personne en capacité d'agir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • intervient afin de mettre l'agent hors de danger • appelle la police et/ou les secours • prévient le responsable de branche / le DRH • relève l'identité des témoins éventuels en vue du dépôt de plainte. 	<p>Dépôt de plainte de l'employeur s'il y a arrêt de travail du salarié consécutif à l'événement**** (Pôle Juridique)</p>
<p>Dégâts matériels Seuls ou consécutifs à un des faits ci-dessus</p>	<p>S'il y a un risque de danger pour les personnes, l'encadrement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • fait évacuer les locaux, • appelle les pompiers. <p>Si les dégâts sont mineurs, l'encadrement appelle le Service des Moyens Logistiques.</p> <p>Dans tous les cas, l'encadrement relève l'identité des témoins éventuels en vue du dépôt de plainte.</p>	<p>Dépôt de plainte de l'employeur (Pôle Juridique)</p> <p>Proposition d'accompagnement psychologique (DRH)</p>

Procédure de saisie et de suivi :

Il est convenu que :

- La Cellule Qualité s'occupe de répondre aux allocataires « agresseurs »,
- Le Service Ressources Humaines s'occupe de l'agent agressé,
- Le Service des Moyens Logistiques intervient quand des biens sont endommagés,
- Le Pôle Juridique se charge de préparer les dossiers de dépôt de plainte si nécessaire.

Deux hypothèses peuvent être distinguées, selon que l'agression entraîne ou non des dommages collatéraux pour l'entreprise :

➔ **1^{ère} hypothèse : L'agression entraîne des dommages collatéraux pour l'entreprise** (arrêts de travail, bris de matériels...)

- **Obligation de signalement** de l'agression auprès de la hiérarchie en charge de la prévention de la Direction,
- **Dépôt de plainte** par la CAF (Pôle Juridique de la CAF ou Agent de Direction),
- **Eventuellement**, dépôt de plainte individuel de l'Agent,

Dans cette hypothèse, les deux dépôts de plaintes peuvent se faire simultanément.

- **Prise en charge des frais** notamment des frais d'avocat par la CAF si le Procureur de la République prend la décision d'engager des poursuites (la CAF se chargera de relancer l'avocat pour connaître les suites données par le Procureur).

➔ **2^{ème} hypothèse : L'agression n'entraîne pas de dommages collatéraux pour l'entreprise**

- **Obligation de signalement** auprès de la hiérarchie en charge de la prévention de la Direction,
- **Dépôt de plainte** individuel de l'Agent (à la demande, un représentant du pôle Juridique peut accompagner le salarié dans cette démarche),
- ou bien :

- **Dépôt de plainte** de l'agent sous couvert de l'organisme (Pôle Juridique) directement auprès du Procureur de la République portant **le nom du salarié concerné (obligatoire)**, et éventuellement les témoins. Il sera fait état du préjudice subi par l'organisme (perturbation, suites à l'égard de l'institution, mise en cause de l'organisation de la CAF).

Dans cette hypothèse (démarche employeur avec l'accord du salarié), l'agent ne pourra obtenir aucun dédommagement.

- Si le Procureur de la République prend la décision d'engager des poursuites, transmission du dossier à l'avocat de la CAF.

- Dans le cas de la plainte directe du salarié : préparation de l'audience entre le salarié et l'avocat (étude des faits, indemnisation du salarié...), les frais d'avocat étant pris en charge par l'employeur.

- * *Compte tenu de la diversité des types de contact avec le public, nous désignons par le terme « Encadrement soit : le responsable de centre social, le cadre responsable d'accueil administratif, le référent administratif, le cadre ou le référent de la plateforme téléphonique. La mise en œuvre de la procédure et du signalement relève de la responsabilité de la personne ayant le plus haut niveau hiérarchique.*
- ** *La Cellule Qualité, destinataire de tous les signalements prendra attache auprès du cadre afin de déterminer si l'envoi d'un courrier constitue bien la réponse adéquate. Dans le cas d'allocataires atteints de pathologie mentale, d'autres pistes seront privilégiées (accompagnement de l'équipe par un spécialiste, intervention auprès de la tutelle ou des services compétents...).*
- *** *La plainte ne peut être déposée que par l'agent. S'il le souhaite, l'adresse mentionnée sera celle de la CAF.*
- **** *La CAF ne peut porter plainte que si elle subit un préjudice.*



C. Lambert/Chaf



Incident
lors d'un contact
avec le public
comment réagir ?