



Réunion des assistants de prévention

---

# Prévention du risque agression

*Parthenay, mardi 9 janvier*



## Ordre du jour

- Qu'est ce que la violence au travail ?
- Présentation de plusieurs situations types
- Proposition de solution par les conseillers de prévention du CDG 79
- Rappel des fondamentaux de prévention



## Qu'est ce que la violence au travail ?

Insultes, menaces, agressions physiques et/ou psychologiques :

- Exercées contre une personne sur son lieu de travail
- Notamment, par des personnes extérieures à l'entreprise, y compris des « clients »
- Mettant en péril la santé, la sécurité et / ou le bien-être de l'agent

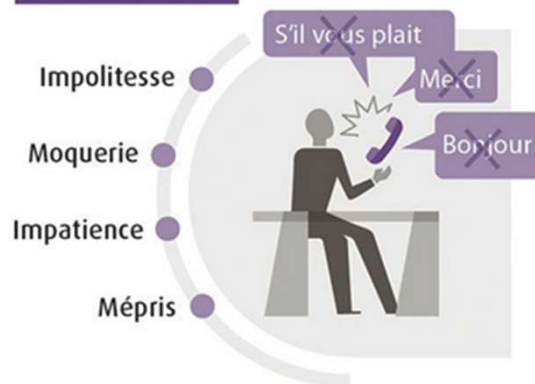
*Définition de l'Agence européenne pour la Sécurité et la Santé au Travail*

**Numéro vert : 08 842 846 37 (personnes victimes d'agressions)**

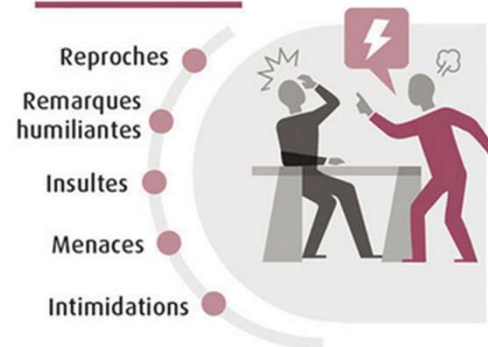
## Qu'est ce que la violence au travail ?

La violence au travail se produit lorsqu'un ou **plusieurs agents** sont **agressés** dans des circonstances liées au **travail**.

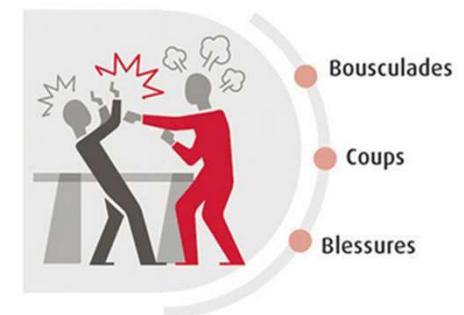
### INCIVILITÉS



### AGRESSIONS VERBALES



### AGRESSIONS PHYSIQUES



## Les 9 principes généraux de la prévention

1. **Eviter** les risques

2. **Evaluer** les risques qui ne peuvent pas être évités

3. **Combattre** les risques à la source

4. **Adapter le travail à l'homme**, en particulier en ce qui concerne la conception **des postes de travail** ainsi que le choix des **équipements** de travail et des **méthodes** de travail et de production, en vue notamment de **limiter le travail monotone** et le travail **cadencé** et de **réduire les effets** de ceux-ci sur la santé

5. Tenir compte de l'état **d'évolution de la technique**

6. **Remplacer** ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux

7. **Planifier la prévention** en y **intégrant**, dans un ensemble **cohérent**, la **technique**, l'**organisation** du travail, les **conditions de travail**, les **relations sociales** et l'influence des **facteurs ambiants**, notamment les risques liés au harcèlement moral et au harcèlement sexuel

8. **Prendre des mesures** de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle

9. Donner les **instructions appropriées** aux travailleurs

## Les 3 niveaux de la prévention



*L'exemple de la CAF*

## Accords Nationaux Interprofessionnel sur le harcèlement et la violence au travail

*26 mars 2010 et 17 juin 2011*

- Les incivilités contribuent à la dégradation des conditions de travail, notamment pour les salariés qui sont en relation quotidienne avec le public, et rendent difficile la vie en commun.
- Les entreprises qui laissent les incivilités s'installer, les banalisent et favorisent l'émergence d'actes plus graves de violence et de harcèlement.
- Sans préjudice des procédures préexistantes dans l'entreprise, une procédure appropriée peut être mise en place pour identifier, comprendre et traiter les phénomènes de harcèlement et de violence au travail.
- La(les) victime(s) bénéficie(nt) d'un soutien et, si nécessaire, d'une aide à leur maintien, à leur retour dans l'emploi ou à leur réinsertion.

## Situations types : Violence verbale en présentiel





## Les solutions possibles

- Être accompagné pour les situations qui pourraient créer des problèmes (action limitée pour les situations imprévues)
- Des formations à la gestion du public difficile
- Lutter contre la banalisation de l'incivilité (indifférence)
- Le collectif de travail
- La communication générale (redéfinition du « contrat social » qui pourrait être à remettre en cas d'incivilité)
- La communication spécifique sur les thèmes sensibles
- Des boutons d'appel
- La protection fonctionnelle
- Le dispositif de signalement
- Les déclarations d'accident
- Les registre de santé et sécurité
- Le soutien de l'autorité territoriale
- Des réflexes de prise de numéros d'immatriculation
- Les discussions en équipe
- Les procédures de traitement

## Situations types : Violence verbale téléphone



## Les solutions possibles

- Définir une procédure sur la gestion des agressions (téléphoniques et physiques) pour :
  - Définir les critères permettant de passer le relais à sa hiérarchie
  - Avoir un suivi écrit des agressions et leur traitement (suivi des motifs pour traiter les causes, si possible, et recadrer les usagers qui agressent régulièrement)
  - Définir les réponses possibles de la collectivité selon les situations (courrier de l'autorité pour recadrer l'administré, dépôt de plainte par la collectivité, protection fonctionnelle...)
  - Définir les attitudes possible pour les agents (raccrocher ? enregistrement de la conversation ?)
- Agressivité par téléphone :
  - Améliorer les messages téléphoniques d'attente (menu de choix, précision des horaires d'ouvertures, des services accessibles en ligne ou par téléphone, rappel des missions de la collectivité...)
  - Identifier une solution pour limiter l'accès téléphonique des citoyens aux services lorsqu'ils sont fermés
  - Pour diminuer l'encombrement du standard et donc le temps d'attente des appels extérieurs, des usagers, travailler sur les liens et la diffusion des numéros entre collègues :
    - Renforcer la diffusion de l'annuaire interne (affichage dans les locaux techniques, les véhicules, pré-enregistré dans le téléphone portable : répertoire ? fichier enregistré ?)
    - Afficher les numéros des services pour les appels internes ?
    - Sensibiliser les collègues (guide des bonnes pratiques)
    - S'assurer qu'il y ait un message vocal laissé avec le numéro du service à recontacter (règle du « si pas de message, pas besoin de rappeler » ?)
- Agressivité dans les locaux:
  - Refaire le point sur les boutons d'appels (services qui en ont besoin, positionnement...)
  - Proposer l'application App-elles à celles et ceux qui le souhaitent
  - Définir qui est alerté par le bouton ou l'application App-elles, qui solliciter physiquement...
  - Définir le comportement autorisé à l'agent en cas d'agression (fuite, recadrage du citoyen...)
  - Engager une réflexion sur les locaux pour les services qui accueillent des usagers

## Les solutions possibles

- Le rôle des élus :
  - Travailler avec les élus sur la question du respect des délais et de l'impact du non respect de ces délais (pour les services, pour l'image de la collectivité...) et définir éventuellement une procédure d'exception avec les motifs permettant de la mobiliser...
  - Clarifier la position des élus sur le soutien apporté aux agents (ouvrir un dialogue sur ce sujet avec eux), notamment lorsqu'un citoyen déclare qu'il va solliciter les élus
  - S'assurer du soutien, de la confiance de la hiérarchie (notamment en cas discours différents de l'utilisateur envers l'agent et la hiérarchie)
- Organisation, communication :
  - Renforcer la communication auprès des citoyens sur les missions de la collectivité
  - Faire une fiche « les numéros utiles » détachable dans le bulletin municipal
  - Anticiper, prévoir des actions de communication type cellule de crise (et coordonner les acteurs, qui fait quoi) envers les citoyens en cas de non reconnaissance en catastrophe naturelle et identifier les autres actions qui pourraient être proposées aux citoyens
  - Avoir une réflexion sur l'annonce des réponses négatives (locations de salles, urbanisme...)
- Formation :
  - Formation gestion de l'agressivité
  - Formation premier secours en santé mentale

## Situations types : Violence physique



## Les solutions possibles

- En lien avec les enfants :
  - Définir une procédure interne pour permettre de faire respecter le règlement intérieur du périscolaire :
    - Solliciter le N+1 (préciser le mode écrit : une fiche de signalement ?)
    - Le N+1 rencontre les parents
    - Si ce n'est pas suffisant : définir les acteurs à mobiliser
    - Définir le lien avec le registre santé et sécurité au travail
  - Sensibiliser les agents sur les actions mobilisables
  - Avoir une commission de suivi avec les élus et acter le principe que lorsque les élus sont mobilisés, les actions pédagogiques ont déjà été expérimentées (dialogue avec les enfants), un recadrage dans des délais modérés est attendu
  - Présenter éventuellement la possibilité de faire des déclarations d'accident du travail
  - Faciliter les remontées de situations difficiles en renforçant la présence de la hiérarchie sur le terrain (immersion ? définir une fréquence par site ?) et avec des réunions régulières : dans l'idéal une réunion avec toutes les garderies en début et en fin d'année et une réunion par garderie à chaque petites vacances (définir qui anime ces réunions) ainsi que des temps de partage entre collègues
  - Faciliter la mise en place des activités (fluidifier les commandes, renforcer les temps pour les préparer...)
  - Tester des actions pédagogiques (en lien avec la hiérarchie et les parents) comme une charte, un système de points de bonne conduite...
  - Mettre en place des protocoles en cas de blessures, fièvre de l'enfant

## Les solutions possibles

- En lien avec les parents :
  - Avoir un suivi et des remontées des situations problématiques
  - Utiliser le registre santé et sécurité au travail dès que c'est adapté
  - Que le hiérarchique fasse le point avec les parents lorsque nécessaire
  - Renforcer les formations (avec éventuellement des formations sur site) : gestion de l'agressivité, quelles limites pour les enfants de 0 à 6 ans...
  - Proposer aux agents l'application App-elles
  - Etudier la question de l'heure d'embauche et de débauche par rapport aux horaires d'ouverture et fermeture (agent qui commence 15 minutes avant l'heure d'ouverture ?)
  - Avoir un suivi des parents toujours en retard pour les recadrer si les retards sont trop fréquents
- Organisation :
  - Tester de prévenir les parents dès qu'un enfant a eu un problème (blessure, morsure...) pour que le parent ne le découvre pas le soir avec les agents
  - Mener une réflexion sur les entrées et sorties des parents dans structure (digicode à l'entrée de la cour, code par famille...)
  - Mettre des hublots aux portes des sections et des boutons d'alerte dans les sections (crèche)
  - Redéfinir les situations dans lesquelles les parents doivent être reçus par la hiérarchie (tensions parent - agent, entre parents...) et lorsqu'il faut la solliciter face à un enfant qui a un comportement problématique

## Rappel des fondamentaux



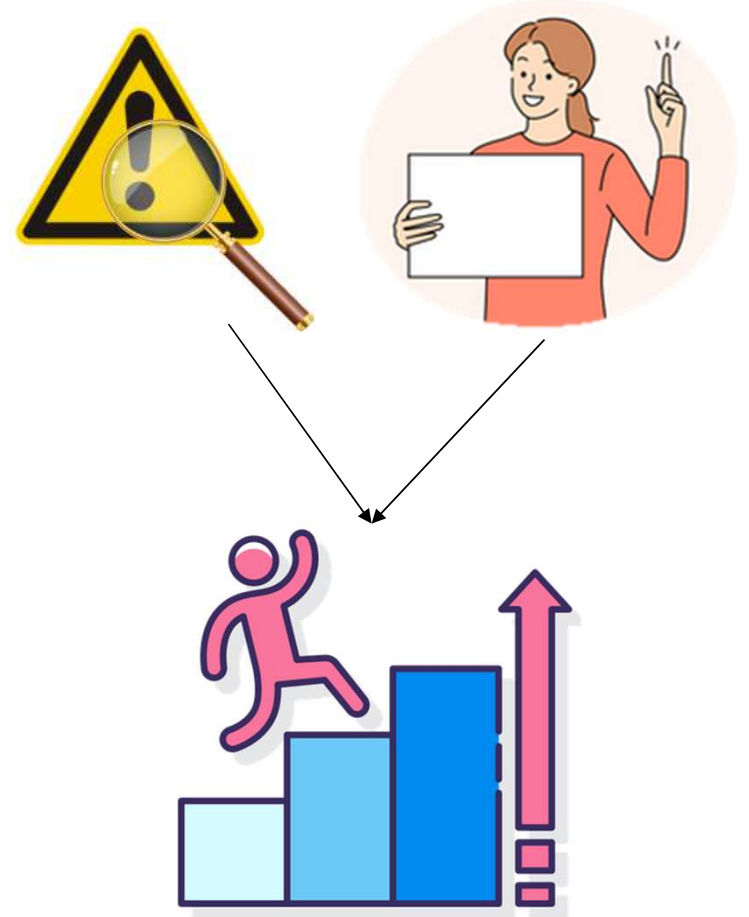
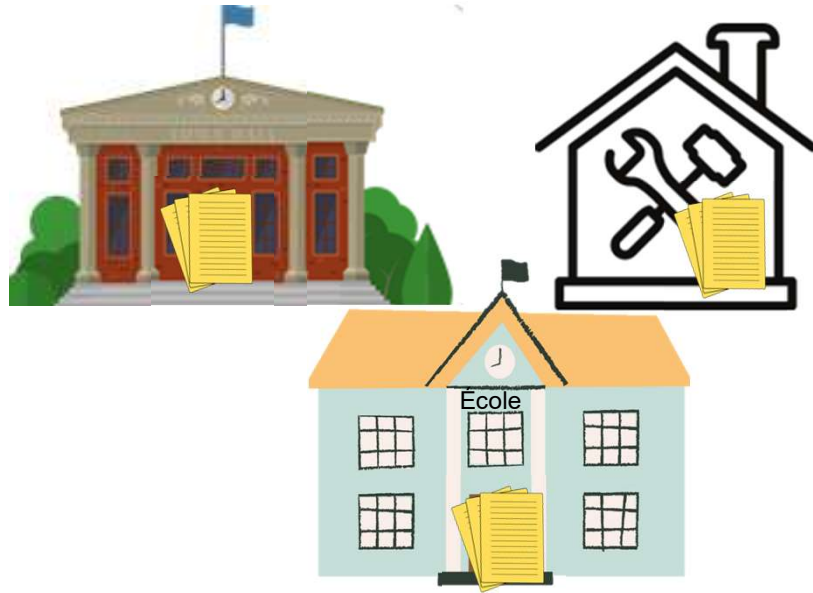




Suivez nous sur  |  | 

et sur [www.cdg79.fr](http://www.cdg79.fr)

## Le registre santé sécurité



## Registre des dangers graves et imminents

**Danger grave**

**et**

**Imminent**

« susceptible de produire un accident ou une maladie entraînant la mort ou paraissant devoir entraîner une incapacité permanente ou temporaire prolongée »

« susceptible de se réaliser brutalement dans un délai rapproché »



**Droit de retrait**

Toute inscription d'un évènement dans ce registre est à communiquer dans les plus bref délai au Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail placé auprès du Centre de gestion de la Fonction publique territoriale des Deux-Sèvres

9, Rue Chaigneau - CS 80030 - 79403 SAINT MAIXENT L'ECOLE CEDEX

Tél : 05 49 06 08 59

[Hygiene-securite@cdg79.fr](mailto:Hygiene-securite@cdg79.fr)



## Le plan de prévention

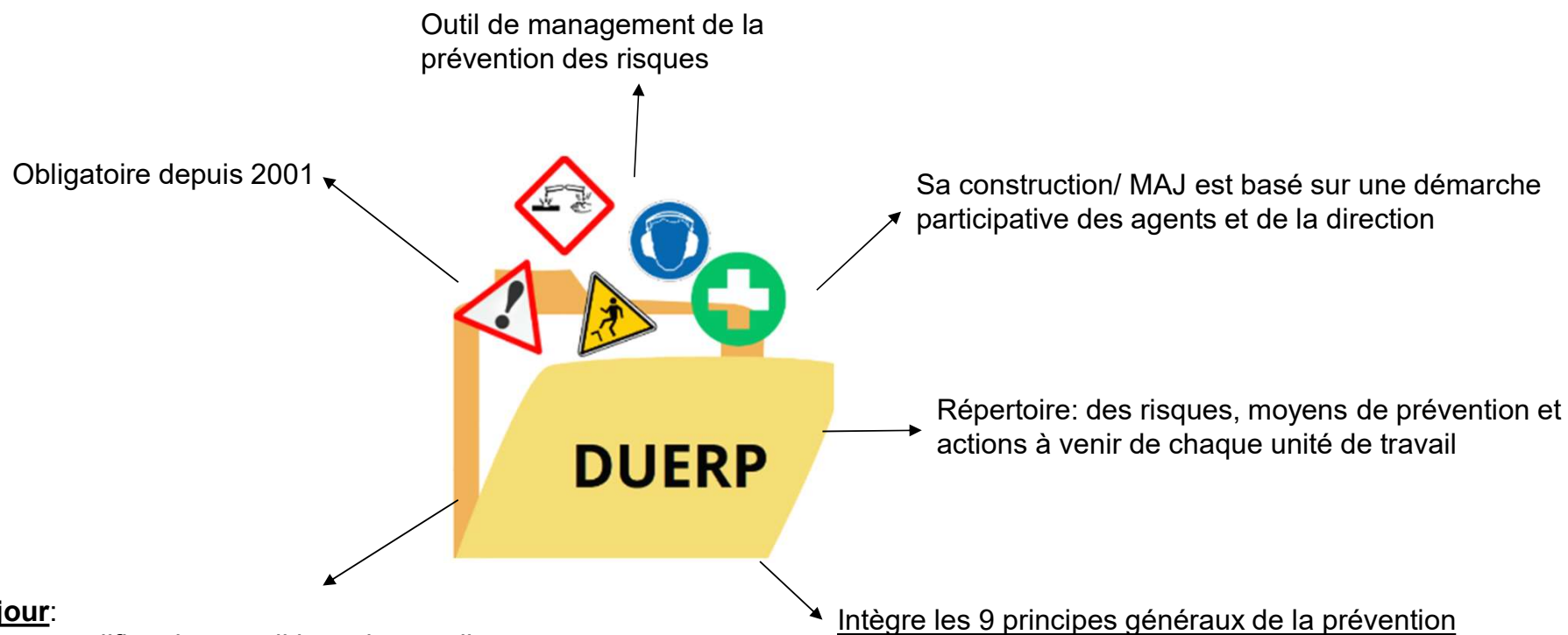
### En cas de co-activité dans la collectivité

En cas de **sous-traitance** d'une activité et **de co-activité** entre l'entreprise sous-traitante et la Collectivité. Il doit obligatoirement être rédigé si les travaux dépassent **400 heures par an** ou s'ils figurent sur la

liste des **travaux dangereux** fixé par l'arrêté du 19 mars 1993 (travaux en hauteur, certains travaux électriques...)



## Le document unique



### La mise à jour:

Aménagement modifiant les conditions de travail ou impactant la santé ou la sécurité

information supplémentaire intéressant l'évaluation d'un risque

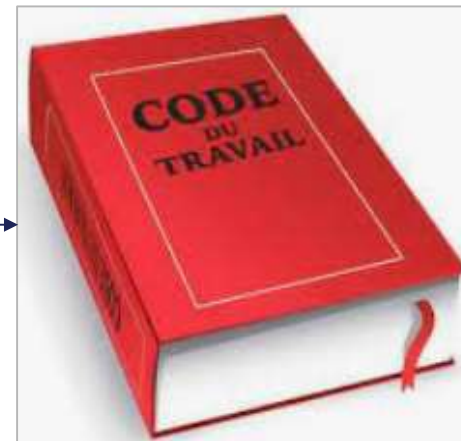
Chaque année pour les structure de + de 11 agents



## Rappel réglementaire



Livre VIII, Titre I<sup>er</sup>,  
Chapitre I<sup>er</sup>



Livres I<sup>er</sup> à V de la  
quatrième partie

## Rappel réglementaire



L'employeur est **responsable** de la santé et de la sécurité des agents

Met en place les **mesures nécessaires** pour assurer la **sécurité** et protéger la **santé** des **agents** de l'établissement, y compris celle des **travailleurs temporaires**.

## L'assistant de prévention



Il est un **conseiller**, acteur de l'organisation de la sécurité, désigné pour **assister l'autorité territoriale** dans l'accomplissement de sa responsabilité d'employeur et de décideur, dans les domaines de la protection de la santé, de l'hygiène et de la sécurité du travail

Il est placé directement sous la responsabilité de l'Autorité Territoriale.

Il n'a pas de délégation de pouvoirs en matière d'hygiène et de sécurité du travail.

Il assure une mission de conseil et d'assistance et bénéficie d'une formation initiale et continue.

Il ne contrôle pas. Il n'inspecte pas.

Il peut être associé aux travaux de la Formation Spécialisée en matière de Santé, de Sécurité et de Conditions de Travail (FSSCT) *(ou du Comité Social Territorial lorsque cette dernière n'existe pas)*.

Il assiste de plein droit, avec voix consultative, aux réunions de cette instance lorsque la situation de la collectivité auprès de laquelle il est placé est évoquée.

Il veille à la bonne tenue des registres d'hygiène et de sécurité du travail.

Il peut travailler en lien avec le médecin du travail et les autres acteurs de la prévention.

