



Accompagner les événements critiques dans le milieu professionnel

Réagir face à des événements graves (décès, accident,
violences...) et accompagner
au mieux les agents impactés par ces situations

TABLE DES MATIERES

Introduction.....	3
FICHE N° 1 : Mesures d'urgence	5
FICHE N° 2 : Écoute et accompagnement.....	8
FICHE N° 3 : Réponse de la collectivité en cas d'agression ou d'évènement grave	11
FICHE N° 4 : Déclarations et démarches administratives en cas d'agression ou d'évènement grave	15
FICHE N° 5 : Reprise des fonctions	19
FICHE N° 6 : Conseils aux personnes ayant vécu un évènement potentiellement traumatisant	21
FICHE N° 7 : Gérer le décès d'un agent	22
FICHE N° 8 : Contacts utiles	27
FICHE N° 9 : Modèle de Fiche de signalement d'une agression	29
FICHE N° 10 : Outils d'aide à l'analyse d'une situation complexe	32

INTRODUCTION

Au sein de toute organisation, des évènements graves peuvent survenir et être potentiellement source de traumatismes. Ce sont des évènements critiques au cours desquels des individus ont pu se trouver confrontés à la mort, à la peur de mourir, à de graves blessures ou lorsque leur intégrité physique ou morale a pu être atteinte. Ils peuvent prendre différentes formes, par exemple un décès brutal, un accident grave, un suicide ou sa tentative, des violences graves...

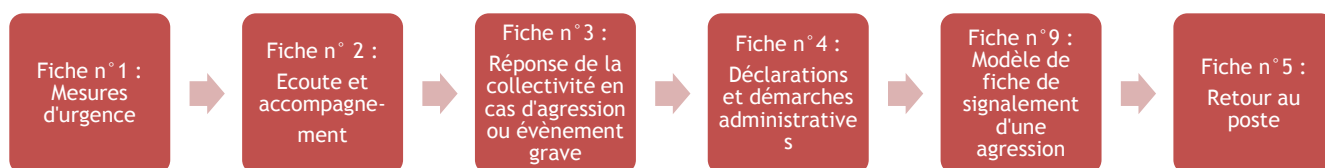
Le stress induit par un évènement potentiellement traumatisant est susceptible de causer un changement particulièrement marquant dans la vie d'une personne avec des conséquences désagréables et durables. Les répercussions peuvent être multiples tant au niveau individuel (émotionnelles et psychosociales) que collectif (congé pour cause de maladie, démission, diminution de l'efficacité professionnelle, troubles du comportement suscitant des conflits au sein de l'équipe, consommation abusive de substances psychoactives ou en prise de risques inconsidérés pour soi ou autrui).

L'intervention rapide auprès d'une personne victime d'un évènement potentiellement traumatisant permet de prévenir et diminuer l'incidence sur l'éventuelle apparition du stress post traumatique.

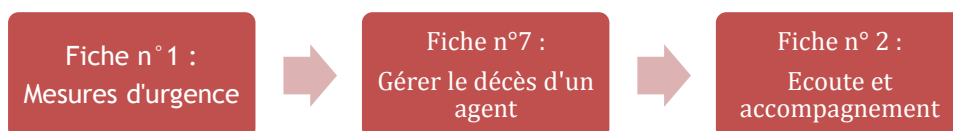
Il est donc important que toute personne victime ou témoin d'une agression, d'un accident dit grave, de menace sur sa santé ou sur celle d'autrui, puisse s'appuyer sur les ressources de la collectivité.

Les situations rencontrées peuvent être multiples. Les fiches outils suivantes visent à apporter des conseils adaptés à un maximum de situations mais elles ne sont pas exhaustives. Selon la situation rencontrée, les fiches outils peuvent par exemple être associées comme suit :

Cas 1 : Un agent ou des agents sont agressés, sont victimes ou témoins d'un accident grave :



Cas 2 : Un agent est décédé



Traiter de telles situations est complexe et nécessite une réactivité importante de la collectivité. Il peut s'avérer utile de faire appel, en complément de l'intervention en interne, à des professionnels pour l'accompagnement des agents.

Des « symptômes » ne sont pas toujours visibles dès les premiers jours. Une situation peut aussi impacter à court ou à moyen terme le vécu au travail. Un absentéisme, de la démotivation ou une désorganisation au travail peuvent aussi être les suites d'un événement potentiellement traumatisant.

FICHE N°1 : MESURES D'URGENCE



1. Réagir et sécuriser

Qui :	Agent agressé ou potentiellement traumatisé (après avoir été témoin d'une situation violente ou d'un décès par exemple)
Quand :	Immédiatement

Recommandations :

- Ne jamais rester seul suite à l'agression ou dans une situation potentiellement traumatisante. Si des collègues et/ou élus sont joignables, prévenez-les de l'évènement et demandez leur présence et leur aide dans les démarches suivantes.
- S'assurer de la sécurité des usagers et des agents présents sur les lieux.

Selon les circonstances, contacter les interlocuteurs suivants :

17	Police Gendarmerie
18	Sapeurs - Pompiers
15	Service d'Aide Médicale Urgent (SAMU)
112	Numéro d'appel d'urgence européen
114	Numéro d'urgence pour les personnes sourdes et malentendantes (fax, SMS)

N'hésitez pas à faire examiner la victime pour réaliser un bilan et transmettre un message d'alerte pertinent. Dans tous les cas, pour faciliter et accélérer le traitement de l'appel, **pensez à préciser ces 3 points :**

Qui je suis ?	Vous êtes victime, témoin, etc... Donner vos noms et fonctions ainsi qu'un numéro de téléphone sur lequel vous restez joignable.
Où je suis ?	Donnez l'adresse précise de l'endroit où les services doivent intervenir.
Pourquoi j'appelle ?	Précisez les motifs de votre appel (agression violente, situation très dégradée, risque que la situation dégénère, insulte, refus de quitter les lieux,...) puis le nombre de personnes impliquées et la présence avérée ou non d'arme.

- Ecouter attentivement les conseils donnés sur la conduite à tenir avant l'arrivée des secours
- Dans l'attente des secours, il est indispensable de rester près de l'agent agressé
- Eloigner les personnes dont la présence n'est pas indispensable.
- Soutenir, écouter et rassurer la victime, sans jugement, dans un espace sécurisé.
- Les questions à privilégier : « *Comment te sens-tu ?* », « *De quoi as-tu besoin là tout de suite ?* », « *Qu'est-ce que tu souhaites ?* ».

2. Signaler

Qui :	Agent agressé ou potentiellement traumatisé (après avoir été témoin d'une situation violente ou d'un décès par exemple)
Quand :	Immédiatement

Recommandations :

- Informer par contact téléphonique le supérieur hiérarchique (N+1), le chef de service ou le cadre de service. En fonction de l'incident, l'autorité territoriale sera informée et associée.
- Le week-end ou en soirée, le cadre d'astreinte (si existant) est également un interlocuteur joignable via le numéro communal d'urgence. Le maire et l' élu d'astreinte peuvent aussi être un interlocuteur.
- L'appelant devra alors préciser le lieu du problème, les personnes impliquées et les démarches déjà réalisées.

3. Organiser

Qui :	N+1 (supérieur hiérarchique) de l'agent agressé ou potentiellement traumatisé
Quand :	Dès sa présence sur les lieux

Recommandations :

- Une fois prévenu, le responsable de service doit se rendre sur les lieux **immédiatement**. Quelle que soit la situation, il est important que l'agent victime et l'équipe observent une implication forte de l'encadrement dans l'accompagnement proposé.
- Il s'assure de la sécurité des usagers et des agents présents sur les lieux.
- Il prend connaissance des détails de l'événement : témoins, circonstances, démarches entreprises. Penser à demander les coordonnées des témoins en mesure d'être recontactés plus tard dans la procédure.

- Il prend les premières mesures permettant l'organisation de la continuité du service.
- En cas de transfert à l'hôpital, la famille doit être avertie par le responsable hiérarchique.
- S'il semble nécessaire de raccompagner un agent à son domicile, les agents ou élus de la collectivité ne doivent pas prendre en charge ce déplacement, sous peine d'engager leur responsabilité et celle de la collectivité. Il convient de mobiliser les services d'urgence (pompiers, SAMU), ou de contacter un membre de la famille de l'agent pour le reconduire.

FICHE N°2 : ÉCOUTE ET ACCOMPAGNEMENT



1. Ecouter / Assurer un premier entretien à chaud

Qui :	N+1 (supérieur hiérarchique)
Quand :	Dès que possible

Recommandations :

- **Accueillir :**

Dans la mesure du possible, dans un lieu différent de l'agression, calme, familial, présentant un minimum d'interruption par le bruit et les allées et venues. Proposer un cadre rassurant et ne pas crier.

À privilégier : « *De quoi as-tu besoin là tout de suite ?* », « *Souhaites-tu quelque chose de particulier ?* », proposer une tasse de café ou de thé, couper son téléphone, accorder toute son attention à la personne, essayer de répondre à ses besoins immédiats.

- **Écouter :**

Apporter une écoute attentive à la personne si elle désire s'exprimer. Vous pouvez alors reformuler ses réponses pour encourager la parole, sans la forcer, ni la banaliser.

À privilégier : « *Comment te sens-tu ?* », « *As-tu envie d'en parler ?* »

Savoir se taire et accepter d'apporter une présence silencieuse, d'être seulement très présent est également une option si la personne ne s'exprime pas.

- **Rassurer :**

Parler d'un ton calme et assuré. Vous pouvez l'informer de l'organisation des secours et des interlocuteurs que vous allez pouvoir contacter.

Ensuite, il convient de décider en concertation avec elle des suites qu'elle souhaite donner à l'événement.

Enfin, expliquer à la victime qu'elle n'est pas abandonnée, qu'elle ne restera pas seule et qu'elle sera soutenue dans ses différentes démarches.

À privilégier : « *Tu as réussi à garder ton sang-froid.* », « *Tu vas retrouver ta famille maintenant.* »

Il convient de ne pas faire preuve d'impatience, d'exaspération, d'humour déplacé ou de banalisation des faits. Aussi, éviter les jugements, les commentaires et remarques sur la conduite adoptée par la personne (par exemple : « Vous n'auriez pas dû... », « Pourquoi avez-vous fait cela... », « Si vous aviez fait... »).

2. Accompagnement et interlocuteurs

Qui :	N+1 (supérieur hiérarchique), acteurs RH, agent agressé ou potentiellement traumatisé
Quand :	Dès que possible

Recommandations :

- **Alerte vers le CDG 35 :**

Vous pouvez contacter le CDG35 (02.99.23.31.00 - standard) et demander le service Conseil et Développement (02.99.29.76.93 ligne directe assistante de service) ou le service Conditions de Travail, afin d'être guidé dans les actions à mettre en place. Au moment de votre appel, une fiche de renseignement sera complétée conjointement. Si nécessaire un référent désigné pourra vous rappeler pour vous apporter davantage de soutien et d'accompagnement. La situation sera analysée collectivement et des propositions d'intervention pourront vous être apportées.

- **La médecine :**

Une visite chez le médecin traitant de la personne, seul apte à délivrer un éventuel arrêt, est conseillée. En cas d'agression sur le lieu de travail cela pourra être considéré comme un accident de travail. Dans tous les cas, faire une déclaration d'accident de travail même s'il n'y a pas d'arrêt, pour la prise en charge d'éventuels impacts ultérieurs.

Informez la médecine préventive professionnelle de l'évènement et demandez une visite de surveillance particulière si besoin.

- **Le soutien psychologique :**

Un accompagnement de la victime dans le cadre du DAAD du CDG « Dispositif d'accompagnement des agents en difficultés » peut être engagé. Les professionnels qui interviennent dans le cadre du DAAD peuvent recevoir les personnes dès la prise de connaissance de l'évènement et proposer un entretien, notamment avec les psychologues du travail. Ils les orientent en fonction des besoins et de la nature des préjudices.

Il est à noter que l'accompagnement dans le cadre du DAAD n'est ni une mesure d'urgence, ni un accompagnement thérapeutique. L'accompagnement du psychologue du travail ne se substitue pas à une thérapie si celle-ci était nécessaire. L'agent est libre de solliciter ou non le dispositif.

- **Un accompagnement de la situation :**

Les psychologues du travail peuvent aider la ligne hiérarchique dans sa coordination de l'évènement et, si besoin, intervenir ou fournir des contacts de soutien psychologique en libéral.

- **Un accompagnement dans le cadre de votre contrat d'assurance :**

Penser à vérifier votre contrat d'assurance des risques statutaires et si besoin vous rapprocher du service Conditions de Travail pour lancer un éventuel accompagnement (si contrat géré par le CDG).

Le cas échéant, il vous sera demandé de recueillir les besoins auprès des personnes concernées. Il est recommandé dans ce cas de rencontrer individuellement les personnes concernées afin de recueillir leurs souhaits potentiels d'accompagnement.

Ci-après quelques points de questionnement pouvant vous aider dans le **recueil des besoins** :

- Quelle est la nature de l'incident, quand s'est-il produit et est-il encore en cours ?
- Combien de personnes sont impliquées dans l'incident ?
- Quels sont les signes de détresse éprouvés par les participants ou témoins de l'incident ?
- Comment réagissent-elles ?
- Combien de personnes vous ont évoqué avoir besoin d'un soutien ?

Il est possible de questionner individuellement chaque personne potentiellement intéressée par un soutien ou débriefing par des questions telles que :

« *Souhaites-tu aborder ce qui s'est passé avec un professionnel (par exemple psychologue) ?* »

« *Que penses-tu si on proposait un groupe de parole pour aborder ensemble ce qui s'est passé ?* »

« *De quoi aurais-tu besoin pour gérer cette situation difficile ? Temps d'écoute collectif ? Echange individuel ? Autres ?* »

Ce recensement des besoins peut être réalisé par les acteurs RH et peut-être conjointement avec le responsable de service. Cela peut être proposé après un évènement ou quelques jours plus tard

Dans certains cas, il est préférable de s'abstenir d'une intervention prématurée ou intempestive. Il convient en effet de rester attentif à ne pas « psychologiser » à l'excès un évènement de la vie courante, fût-il dramatique.

- **Le soutien statutaire :**

En cas de décès d'un agent, un accompagnement statutaire peut intervenir sur les pans de la gestion administrative (radiation, rémunération, congés, CET, retraite ...). L'interlocuteur RH peut prendre contact avec son gestionnaire Statuts-Rémunération (accueil : 02.99.23.31.00 ou carrieres@cdg35.fr).

FICHE N°3 : REPONSE DE LA COLLECTIVITE EN CAS D'AGRESSION OU D'EVENEMENT GRAVE



1. Accompagnement de la victime (ou d'un témoin potentiellement traumatisé)

Cf. Fiche n° 2 : Ecoute et accompagnement.

2. Echange avec le collectif de travail

Qui :	Chef de service, Supérieur hiérarchique (N+1), Agents, Psychologue du travail
Quand :	Dans les 8 jours, et si besoin à refaire après le retour de l'agent

Recommandations :

Nous ne devons pas minimiser l'impact d'une agression individuelle, d'un accident grave ou du décès d'un collègue sur le collectif de travail. Les collègues d'un agent agressé peuvent être affectés eux aussi par identification (« *Si c'était moi ?* »), voire par la réactivation d'événements passés et des émotions qui y sont associées.

Le chef de service pourra organiser une réunion d'équipe et prendre le temps d'aller à la rencontre des collègues de l'agent victime (témoins ou non de l'évènement).

Les objectifs de cette réunion :

- Informer l'ensemble des collègues de l'évènement et des mesures mises en place (formalisation et arrêt des rumeurs).
- Echanger sur l'analyse de l'évènement et amorcer la réflexion sur les suites à donner et éventuellement sur l'organisation à mettre en place pour assurer la continuité de service.
- Rappeler les modalités de soutien individuel et collectif (psychologue du travail, médecin, assistante sociale).
- Informer le collectif de travail des conditions de retour au travail du collègue (date de retour envisagée, organisation spécifique, changement de mission,...).

- Le supérieur hiérarchique (N+1 ou N+2) peut faire appel à des interlocuteurs internes (notamment l'assistant de prévention) et externes pour préparer cet entretien collectif (Psychologue du travail par exemple).
- Dans le cas d'un événement grave identifié comme présentant un haut risque d'atteinte traumatique pour le collectif de travail, un accompagnement sous forme de débriefing peut éventuellement être proposé via le contrat d'assurance des risques statutaires ou par des psychologues du CDG ou prestataires extérieurs.

Conseils pour conduire une réunion collective :

- Apporter des réponses claires mais sans entrer dans les détails, apporter des informations uniquement ayant fait objet de vérifications tout en respectant la confidentialité des données et la protection de la vie privée
- Être dans une posture d'écoute ; laisser la parole s'exprimer ; recueil spontané des faits, circonstances
- Cadrer si nécessaire (afin d'éviter des comportements culpabilisants ou blessants envers des tiers, détournement de la situation vers des « plaintes globales » « lynchage de l'agent présumé agresseur ou autre agent » : dans ce cas proposer des temps ultérieurs pour exprimer ces points)

3. Entretien dans le cas d'un agresseur interne ou externe à la collectivité (agent, usager, patient, administré,...)

Qui :	Direction et autorité territoriale
Quand :	Dans les 8 jours suivant l'incident

Recommandations :

- Entendre la personne « agressée » en premier lieu afin qu'elle précise de façon factuelle le déroulement de l'agression, les circonstances, la présence éventuelle de témoins, les éventuels antécédents ou tensions existantes ou non avec « l'agresseur ». *Rappelons qu'à ce stade les personnes ne peuvent qu'être présumées agressées (ou agresseurs).*
- Vous pouvez utiliser la **Fiche n° 9 : Modèle de fiche de signalement d'une agression**
- Dans le cadre d'une agression interne, recevoir l'agresseur présumé afin de recueillir sa version des faits
- Puis recevoir les éventuels témoins
- Informer la personne « victime » de la possibilité de déposer une main courante ou une plainte

- Dans certains cas, l'autorité pourra également porter plainte voire se constituer partie civile
- Prévoir éventuellement la tenue d'un registre ou relevé des évènements indésirables tels que les agressions pour une analyse et action correctrice si besoin. Dans tous les cas, veiller à la protection des données personnelles dans ce type de registre.

Il conviendra de faire ces entretiens à deux (un élu et un administratif si possible) et d'en rédiger un compte-rendu qui sera transmis pour information à chacun et porté au dossier administratif de chaque agent.

4. Procédure d'enquête

Qui :	Autorité territoriale
Quand :	Dans les 2 mois suivants l'incident

Recommandations :

En sus des entretiens précités (partie 3), une enquête administrative peut se poursuivre afin de connaître l'ensemble des tenants et aboutissants puis de décider ou non d'engager une procédure disciplinaire.

Si besoin, vous pouvez vous rapprocher du service Statuts-Rémunération du CDG 35 qui pourra vous conseiller.

5. Le retour d'expérience (selon les circonstances)

Qui :	Supérieur hiérarchique (N+1)
Quand :	Dans les 60 jours suivant l'agression

Recommandations :

Un groupe de travail pourra être organisé par le chef de service, selon les circonstances et caractéristiques de la situation.

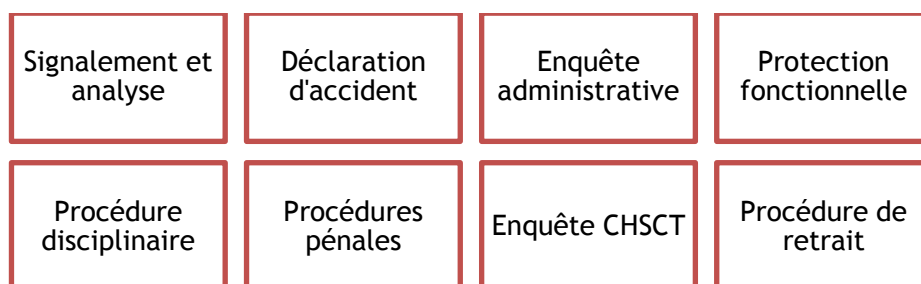
Il aura pour objectif d'engager la réflexion sur l'organisation du service suite aux événements, à moyen et long terme :

- Revenir lors d'un temps collectif (en équipe) sur l'analyse de l'agression
- S'assurer que les démarches administratives et le soutien aux agents ont été effectués

- Présenter les mesures préconisées et vérifier leur faisabilité pour éviter la répétition de faits similaires
- Elaborer l'ensemble des réponses nouvelles (aménagement de l'activité, partage de bonnes pratiques, formation,...)
- Selon les évènements, le CHSCT ou le CT seront avertis de la situation afin d'identifier des mesures correctives éventuelles. Une délégation du comité pourrait procéder à une enquête.

FICHE N°4 : DECLARATIONS ET DEMARCHES ADMINISTRATIVES EN CAS D'AGRESSION OU D'EVENEMENT GRAVE

Certaines situations peuvent impliquer des démarches administratives devant être menées conjointement par l'agent et par la Collectivité. C'est notamment le cas dans les situations d'agressions physiques ou verbales.



1. Signalement de l'agression et analyse

Qui :	Chef de service et Agent agressé
Quand :	Au plus tôt suite à l'agression

Dans quel cas signaler une agression ? :

- L'agent, l'équipe et/ou les responsables souhaitent être accompagnés par des personnes ressources pour gérer au mieux les suites de l'événement.
- Vous pouvez vous aider par exemple du formulaire en annexe (**Fiche n° 9 : Modèle de fiche de signalement d'une agression**). Cette fiche est une aide à l'analyse mais ne remplace pas une déclaration d'accident de travail.

Pourquoi faire un signalement d'agression ? :

- Déclencher et mettre en place un accompagnement (si nécessaire) adapté aux besoins de l'agent agressé, mais aussi aux besoins de l'équipe et des responsables.
- Alerter la collectivité sur l'existence d'une situation d'agression et permettre une analyse globale des incidents liés à des agressions sur des agents publics.
- Proposer des actions correctives relatives à l'exercice des missions de la Collectivité (par exemple : éviter du travail isolé, définir une procédure en cas d'agression à l'accueil, améliorer l'ergonomie des postes de l'accueil, mettre en place des procédures de réclamations,...).

- Durant la rédaction du formulaire interne de signalement d'agression, le manager doit impérativement veiller à proposer un cadre approprié, sans jugement ni évaluation du comportement de l'agent. L'entretien doit être mené dans un espace clos, présentant un environnement calme, en privilégiant un lieu différent de l'agression.

2. Déclaration d'accident

Qui :	Chef de service et Agent agressé / victime d'un évènement grave/ témoin
Quand :	Au plus tôt, mais à ce jour d'un point de vue réglementaire, il n'y a pas de délai pour faire une déclaration pour les agents CNRACL sinon pour les agents relevant du régime général, dans les 48h suivant l'agression/évènement

- L'agression peut être qualifiée d'accident de service à chaque fois qu'il y a atteinte à l'intégrité physique et / ou psychologique d'une personne en sa qualité d'agent public.
- Faire une déclaration d'accident du travail, en cas d'agression physique avec blessure et / ou choc psychologique, est nécessaire afin de bénéficier d'une prise en charge optimale (médicale, psychologique) et de prévenir des conséquences ultérieures
 ➔ *Cf. Fiche « Congé pour accident de service » (Collection des fiches « Indisponibilité physique ») disponible sur le site du CDG 35.*
- Il faut alors consulter un médecin pour établir un certificat médical initial (médecin traitant ou de garde ou urgence).
- Dans le cas où aucune déclaration d'accident de travail n'est réalisée, un signalement d'agression peut être réalisé en interne mais ce signalement ne vaudra pas une déclaration officielle d'accident.
 ➔ *Cf. Fiche n° 9 : Modèle de fiche de signalement d'une agression ou sur fiche libre.*

3. Enquête administrative

- ➔ *Cf. Fiche n° 3 : « Réponse à la collectivité en cas d'agression ou d'évènement grave »*

4. Protection fonctionnelle

Qui :	Autorité territoriale (ou Adjoint délégué aux RH, CT ...) et DGS ou RH voire Chef de service
Quand :	Dès lors que l'agent en fait la demande par écrit (après le dépôt de plainte OU sans dépôt de plainte)

Au moment de la déclaration d'agression, l'agent agressé peut signaler son souhait de mise en œuvre de la protection fonctionnelle (article 11 de la Loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires) par une demande écrite et motivée.

Cette protection permet, tout d'abord, d'engager une enquête administrative et de prendre toute mesure administrative nécessaire en découlant (ex : mutation interne, engagement de procédure disciplinaire ...).

Cette mesure permet également la prise en charge totale ou partielle des frais de procédure (avocat librement choisi par l'agent, huissier...) le cas échéant.

Toute demande de proposition d'accorder une protection fonctionnelle fera l'objet d'un examen en conseil municipal conformément aux articles L2121-29 et L2122-22 du code général des collectivités territoriales. Ce dernier délibèrera sur l'octroi ou non de la protection fonctionnelle.

5. Procédure disciplinaire

L'autorité territoriale peut décider ou non d'engager une procédure disciplinaire.

Si besoin, vous pouvez vous rapprocher du service Statuts-Rémunération du CDG 35 qui pourra vous conseiller.

6. Procédures pénales

Qui :	Agent agressé
Quand :	Au plus tôt suite à l'agression (ou délai raisonnable)

- **La main courante :**

Elle ne permet pas d'enclencher l'action publique.

Elle a pour but uniquement de porter des faits à la connaissance de la police par la victime.

- **Le dépôt de plainte :**

Une plainte peut être déposée lorsqu'une personne victime d'une infraction pénale, de la part d'un usager ou d'un collègue, ou contre X si l'identité de l'auteur des faits est inconnue (notamment lorsque l'enquête administrative n'est pas aboutie : par exemple, courrier ou SMS

anonyme), souhaite donner une suite judiciaire aux faits (enquête pénale, procès, indemnisation ...).

- **Comment procéder ?**

L'agent peut se rendre au commissariat de police ou une brigade de gendarmerie pour déposer une main courante ou porter plainte.

Les démarches à suivre lui seront alors indiquées sur place.

7. Enquête du Comité d'Hygiène et de Sécurité des Conditions de Travail (CHSCT)

Dans le cas d'une agression ou autre évènement grave, le CHSCT (ou à défaut le CT) procède à une enquête.

Cette enquête est réalisée par une délégation comprenant un représentant de la collectivité et un représentant du personnel. L'assistant de prévention peut y être associé. Le CHSCT ou à défaut le CT est informé des conclusions de l'enquête et des suites qui leur sont données.

➔ *Cf. Fiche n° 10 : Outils d'aide à l'analyse d'une situation complexe*

8. Procédure de retrait

Un agent ayant un motif raisonnable de penser que sa situation de travail présente un danger grave et imminent pour sa vie ou pour sa santé peut se retirer d'une telle situation.

Il doit en aviser immédiatement son supérieur hiérarchique. L'autorité territoriale prend les mesures et donne les instructions nécessaires pour permettre aux agents, en cas de danger grave et imminent, d'arrêter leur activité et de se mettre en sécurité.

Le Décret n° 85-603 du 10 juin 1985 relatif à l'hygiène et à la sécurité du travail précise les modalités de constatation du danger et l'inscription au registre de santé et sécurité, les modalités d'enquête par l'autorité territoriale, la consultation du CHSCT (ou CT) voire de l'inspection du travail.

Dans la pratique, les conditions précisées sont très rarement remplies et le droit de retrait n'est de ce fait quasiment pas exercé.

FICHE N°5 : REPRISE DES FONCTIONS



1. Entretien d'accueil à la reprise de poste

Qui :	Supérieur hiérarchique (N+1) et agent
Quand :	Dans les 48h suivant le retour de l'agent

Recommandations :

Dans le cadre du retour au poste de la personne ayant été impactée par la situation ou agressée, l'entretien d'accueil revêt une importance fondamentale. Il permet de faire le point sur les conditions de reprise.

Les objectifs principaux de cet entretien :

- Optimiser le retour au travail,
- Rassurer, accompagner la personne dans sa reprise,
- La réintégrer dans l'équipe,
- L'informer des événements survenus pendant son absence,
- Détecter des signaux de mal-être au travail ou de dysfonctionnement du service éventuels,
- Désamorcer, déculpabiliser, prévenir...

À l'occasion de cet échange, un rappel des interlocuteurs et services du CDG 35 disponibles peut être fait à l'agent (Médecin de prévention, Psychologues du travail, Assistante sociale...). Ces mêmes interlocuteurs sont à la disposition de l'encadrant pour signaler toute problématique inhérente au retour sur poste.

Dans tous les cas, penser à prévenir le médecin de prévention.

2. Aménagement du poste (selon les circonstances)

Qui :	Supérieur hiérarchique (N+1) et agent
Quand :	Au retour de l'agent

Recommandations :

- Quelle que soit la gravité d'une agression et de l'interruption de l'activité de travail pour la personne, il est nécessaire de l'accompagner dans la reprise. Aussi, avec l'accord de l'agent agressé et de l'équipe, un aménagement de l'activité de travail peut être réalisé, même pour quelques jours (par exemple : travail en binôme, allègement temporaire de la charge de travail, abaissement des sollicitations, aménagement des rendez-vous).
- Les horaires de travail peuvent également être modifiés, afin que des agents impliqués dans une situation d'agression ne se retrouvent pas seuls ensemble, en particulier dans des sites isolés.

3. Suivi à court et moyen terme

Qui :	Supérieur hiérarchique (N+1), Agent, équipe de travail, Psychologues du travail
Quand :	+ 30 jours et + 90 jours

Recommandations :

- Suite à la reprise de poste, l'encadrant saura être attentif à l'agent agressé, aux éventuels témoins et à son équipe de travail.
- Par un entretien individuel et des échanges privilégiés avec ses agents, il pourra si besoin solliciter les acteurs RH et signaler les éventuelles problématiques persistantes (Médecin de prévention, psychologues du travail, assistante sociale, service Statuts-rémunération,...).

FICHE N°6 : CONSEILS AUX PERSONNES AYANT VECU UN EVENEMENT POTENTIELLEMENT TRAUMATISANT

Vous venez de subir ou d'être témoin d'un évènement potentiellement traumatisant par son intensité et son caractère soudain. Il est possible que vous ressentiez des réactions inhabituelles :

Réactions physiologiques

- Baisse d'énergie, épuisement
- Douleurs
- Troubles de sommeil et appétit
- Système immunitaire affaibli ...

Réactions cognitives

- Difficultés de concentration, mémoire
- Pensées récurrentes, flashback de l'évènement, hyper vigilance
- Diminution de la confiance en soi...

Réactions émotionnelles et affectives

- Sentiments de culpabilité, impuissance, tristesse, peur,...
- Emotions intenses, nervosité, panique
- Absence de plaisir...

Réactions comportementales

- Evitement, repli sur soi
- Irritabilité, comportement hostile
- Comportements addictifs (alcool, drogue, médicaments)...

Des réactions comme celles-ci peuvent être « normales » après avoir vécu une situation potentiellement traumatisante mais il convient de les prendre en compte pour ne pas les laisser vous envahir. Ces exemples ne sont pas exhaustifs.

N'hésitez pas à vous libérer de vos sentiments et des images qui vous ont choquées auprès de votre entourage proche ou auprès d'un professionnel. Ceci vous permettra de mieux affronter les suites de cet évènement.

En outre, nous vous conseillons de contacter rapidement votre **médecin traitant** et éventuellement un médecin ou psychologue spécialisé dans l'écoute de ces difficultés.

De même, si dans les mois qui suivent, ces troubles persistent et si vous revivez des images, des pensées angoissantes liées à l'évènement, si votre sommeil est perturbé, si vous vous sentez inquiet, irritable, si la reprise de votre vie antérieure est entravée, **il est important d'en parler à un médecin ou un psychologue spécialisé dans ce type de problèmes.**

Vous pourrez aussi prendre un rendez-vous avec un des professionnels du DAAD « dispositif d'accompagnement des agents en difficultés » du CDG 35 :

- Psychologues du travail : 02 99 23 41 11
- Assistante sociale du travail : 02 99 23 41 10

FICHE N°7 : GERER LE DECES D'UN AGENT



Le décès d'un agent peut survenir à l'extérieur de la collectivité ou dans la collectivité. Dans tous les cas, l'annonce du décès aux collègues est un moment difficile et cela peut faire émerger des émotions très fortes (la tristesse, le choc, la colère, la perte de repères). Ces émotions peuvent aussi être ressenties par des personnes en charge de la gestion de cette situation et de l'annonce.

Il est important de veiller à la manière dont les agents vivent cette situation pour proposer des temps d'écoute et de soutien appropriés.

Il n'y a pas de mode opératoire unique. Il est conseillé d'agir collectivement et de constituer en interne une « cellule de crise » qui peut agir en concertation et soutien mutuel. Il est ainsi recommandé de déterminer, en prévention, les membres d'une éventuelle cellule de crise.

1. Cellule de crise interne

Qui :	La Direction, les acteurs RH, l'autorité territoriale
Quand :	Immédiatement

Recommandations :

- La cellule de crise pourra déterminer si la collectivité ou le service concerné doit être fermé au public pendant la gestion de la situation ou pour, ultérieurement, permettre aux agents de se rendre aux obsèques.
- Alerte vers le CDG 35 : vous pouvez contacter le CDG 35 (02.99.23.31.00 - standard) et demander le service Conseil et Développement avec son Dispositif d'aide aux agents en difficultés (02.99.29.76.93 ligne assistante administrative) ou bien le service Conditions de Travail afin d'être guidé dans les actions à mettre en place.

Au moment de votre appel, une fiche de renseignement sera complétée conjointement. Si nécessaire un référent désigné pourra vous rappeler pour vous apporter davantage de soutien et d'accompagnement. La situation sera analysée collectivement et des propositions d'intervention pourront vous être apportées.

- En parallèle, pour la gestion administrative de l'agent décédé, vous pouvez contacter votre gestionnaire Statuts-Rémunération (accueil : 02.99.23.31.00 ou carrieres@cdg35.fr). Néanmoins, ces actions à mener peuvent attendre quelques jours.

2. Annoncer un décès

Qui :	Les membres de la cellule de crise présents dans la collectivité (l'annonce en binôme est recommandée). Déterminer, si besoin, un référent pour la famille.
A qui :	<p><u>Aux personnes les plus proches, puis à l'ensemble :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• A la famille (si décès sur le lieu de travail)• Aux collègues de travail (des collègues les plus proches à l'ensemble des agents).• Attention à ne pas oublier des agents qui se trouvent sur d'autres sites, qui sont en congés ou arrêt maladie, des agents à l'accueil qui peuvent être confrontés aux collègues en détresse qui viennent d'apprendre cette nouvelle dramatique)• Aux personnes extérieures à la collectivité mais ayant un lien avec l'agent (collègues d'autres structures ou collectivités, fournisseurs, ...) <p>Selon les circonstances, aux médias (s'assurer que l'information a été communiquée à la famille et aux collègues auparavant). Rédiger, le cas échéant, un communiqué de presse pour garder la maîtrise sur la communication si celle-ci est nécessaire, sinon s'abstenir d'intégrer les médias dans une situation de deuil.</p>
Quand :	Le plus rapidement possible : dès que l'information est connue, vérifiée et évaluée

Recommandations :

Il s'agit de faire une annonce fiable et brève qui ne cherche pas à répondre à toutes les questions.

L'annonce peut être accompagnée des propositions d'accompagnement que la collectivité pourra mettre en place (espaces d'écoute, recueil de besoins en terme d'accompagnements, accompagnements, fermeture éventuelle, ...).

Conseils pour annoncer le décès :

- Prendre acte de la gravité et de la douleur que peuvent ressentir les personnes
- Ne pas banaliser ou dramatiser
- En cas de suicide « avéré » ne pas faire d'interprétations, ne pas donner de détails sur les moyens employés
- Ne pas se substituer à une éventuelle enquête pénale
- Garantir une dimension humaine et respectueuse

Pour une communication écrite, en complément à l'annonce par oral, cette proposition pourra vous guider à formuler votre message (*selon le guide « Accompagner un événement traumatique en milieu de travail » Groupe « Agir ensemble pour la santé mentale au travail » Charente Maritimes*) :

« Nous venons d'apprendre le décès de (nom, prénom, fonction, service...) survenu le (quand, lieu.) par (accident, suicide,...) ATTENTION : utiliser le terme de suicide uniquement si cela a été confirmé et ne pas rentrer dans les détails.

Les circonstances exactes de ce décès (de ce drame) ne sont pas actuellement connues (à notre connaissance).

Cet événement (douloureux, dramatique, terrible...) affecte l'ensemble de la collectivité (nous affecte tous).

Pour vous soutenir, la direction a mis en place ou met à votre disposition..... (lister les temps et espaces proposés s'ils sont déterminés) (Quoi, comment, quand, avec qui...)

D'ores et déjà des manifestations (témoignages...) de sympathie, de solidarité s'organisent dans l'établissement (les lister si possible), ou peuvent s'organiser...

Un courrier (?) de soutien a été (va être) adressé à la famille au nom de tous. Nous sommes en lien avec la famille...

Si le décès peut avoir un lien avec le travail ou les conditions de travail, montrer son engagement dans l'identification des éventuels facteurs liés au travail. Dans tous les cas, être le plus clair possible pour éviter des « on dits » ou des rumeurs sur le lien avec le travail ou non. Se limiter aux éléments connus et avérés (si nécessaire, indiquer qu'une enquête est en cours pour apprécier les circonstances du drame).

3. Accompagner par l'écoute

Qui :	Les membres de la cellule de crise, l'encadrement, des intervenants externes si besoin
Quand :	1. dès que possible et 2. en différée

Recommandations :

- Pour les agents, le temps d'attente entre « des doutes » et l'annonce peut parfois paraître très long.
- Selon les circonstances, se rendre sur le site, inviter les collègues à se rassembler dans un lieu pour ne pas rester seul à gérer ses émotions face à l'annonce, libérer la parole, mettre des mots sur les émotions, **légitimer le mal-être que cette situation peut générer.**

- Penser à proposer un cadre rassurant, peut être une salle de pause ou de réunion, préparer des boissons et éventuellement quelque chose à manger.
- Selon les circonstances, il est possible de **mettre en place des temps immédiats permettant l'expression et la « décharge émotionnelle »**. Ces temps peuvent aussi permettre aux agents de se sentir soutenus, entendus (cf. aussi fiche « Ecoute et accompagnement »).
- La première écoute et « la reconnaissance de la douleur partagée » est faite au niveau de la collectivité. Pour des interventions spécifiques, vous pourrez faire appel aux professionnels pour vous accompagner dans cette étape de la gestion du décès.

Le **défusing ou déchoquage** permet une prise en charge immédiate et de « premier secours ». Il a lieu idéalement dans la journée. Il vise à favoriser l'expression du processus émotionnel pour désamorcer et réduire la détresse aigüe ressentie par les victimes de l'évènement.

- Dans un deuxième temps (72 h à quelques semaines après l'évènement), il peut être **organisé un temps de débriefing**. Ce temps permet à la fois de sensibiliser les agents aux éventuels symptômes que peut provoquer cette situation de deuil chez eux et aussi de verbaliser le vécu et les émotions afin de mieux les comprendre et gérer.

Le **débriefing psychologique** est un entretien structuré mené entre 24/72h à quelques semaines suivant l'évènement. Durant cette session, les personnes affectées par un évènement potentiellement traumatisant sont invitées à verbaliser leur expérience. Le débriefing psychologique vise à utiliser les ressources du langage pour rétablir le contrôle, comprendre et donner du sens aux événements subis par l'individu.

Ainsi, il permet de remettre un lien entre le penser, le sentir et l'agir pour prévenir l'apparition des symptômes du stress post-traumatique (pensées envahissantes et redondantes, évitement, hyper agitation / hyper épuisement). C'est également un moyen de détecter les personnes nécessitant des mesures particulières de soutien.

- Le CDG 35 pourra vous orienter ou, si possible et dans certaines situations, intervenir à vos côtés.
- Pour une éventuelle organisation d'un temps de débriefing, penser à **vérifier le contrat d'assurance** de votre collectivité. Des temps de soutien psychologique peuvent y être proposés et seront à activer par vos soins en cas de besoin.

4. Temps de recueil collectif

Qui :	RH/ Direction
Quand :	Après les obsèques

Recommandations :

Partager un moment de deuil est difficile et chacun le vivra « à sa façon ». Cependant se réunir et se rappeler ensemble de la personne décédée peut être important et apporter du soutien. Il est possible d'organiser ce temps de différentes façons :

- Minute de silence partagée
- Cérémonie collective en retraçant ce que l'on a pu partager avec la personne décédée au sein de la collectivité
- Cérémonie spécifique au sein du service
- Ce temps peut être préparé en amont par la direction en associant des agents qui connaissent bien l'agent décédé
- Dans certaines situations, on peut aussi faire appel à un orateur extérieur

5. Démarches administratives

L'employeur met en œuvre les droits statutaires et conseille les ayants-droits pour les démarches administratives :

- Rédaction d'un arrêté de radiation des cadres (lendemain du décès) et versement de la rémunération jusqu'au jour du décès, indemnisation au titre du CET
- Constitution du dossier de pension de réversion auprès du ou des régimes d'affiliation de l'agent le cas échéant
- Demande de liquidation du capital décès auprès du ou des régimes d'affiliation de l'agent
- Vérification des aides éventuellement accordées dans le cadre des mutuelles, assurances complémentaires, organismes d'œuvres sociales

6. Information au CHSCT/CT le cas échéant

Si la situation a fait l'objet d'un signalement ou d'une demande d'enquête auprès du CHSCT / CT, il convient d'informer les membres, uniquement si des suites sont communicables.

FICHE N°8 : CONTACTS UTILES

CDG 35 :

Cellule de traitement des situations de crise (Service Conseil et Développement) :	02 99 29 76 93
Service conditions de travail :	02 99 23 31 00 (accueil) ou n° direct de son gestionnaire
Psychologue du travail :	02 99 23 41 11
Assistante sociale du travail :	02 99 23 41 10
Gestionnaires Statuts-Rémunération	02 99 23 31 00 (accueil) ou n° direct de son gestionnaire ou carrieres@cdg35.fr
Gestionnaire Retraite	02 99 23 40 65

Services de secours :

SDIS 35 :	18
SAMU :	15
Police nationale :	17 ou 112
SOS Médecin :	02 99 53 06 06
SAU psychiatrie (Rennes)	02 99 28 43 21
Hôpital Vitré	02 99 74 14 60
Hôpital St Malo	02 99 21 28 36
Hôpital Redon	02 99 71 71 96
Hôpital Fougères	02 99 17 71 60

Services de consultation :

Centre Hospitalier Guillaume Régnier, SPAO Rennes (service psychiatrique d'accueil et d'orientation) après avis du médecin traitant	02 99 33 39 00
---	----------------

CMP (Centres Médico-Psychologiques) :

CMP en Ille et Vilaine	Téléphone
Antrain (centre médico-social)	02 99 33 39 10
Bain de Bretagne	02 23 40 09 30
Bazouges la Pérouse	02 99 33 39 10
Combourg	02 99 21 29 89
Dinard	02 99 46 83 80
Dol de Bretagne	02 99 21 28 10
Fougères	02 99 95 31 56
Guichen	02 23 40 09 30
Janzé	02 99 47 27 86
La Mézière	02 23 22 75 02
Montfort sur Meu	02 99 09 39 94
Mordelles	02 23 41 27 70
Redon	02 99 71 71 54
Rennes « La Sauvaie »	02 99 51 56 73
Rennes « Saint-Exupéry »	02 99 63 54 55
Saint Aubin d'Aubigné	02 22 51 41 31
Saint Malo	02 99 21 29 22
St Jacques de la Lande	02 23 40 09 30
Vitré	02 99 75 53 91

Cartographie des secteurs du 35 :

<http://www.ch-guillaumeregnier.fr/sectorisation/Secteur.html>

Association :

Collectif Vivre son deuil Bretagne (Rennes) <i>Afin de mieux répondre aux besoins des personnes en deuil et de prévenir les deuils compliqués, « Vivre son deuil Bretagne » est un regroupement d'associations et de personnes qualifiées</i>	02 99 53 48 82
SOS Victime 35 <i>Accueil et accompagne les victimes d'infractions pénales de la commission des faits et pendant toute la procédure pénale. Les entretiens sont gratuits et confidentiels</i>	02 99 35 06 07

FICHE N°9 : MODELE DE FICHE DE SIGNALEMENT D'UNE AGRESSION

Il s'agit d'une proposition de fiche à usage interne. Ce document ne vaut pas déclaration d'accident de travail.

À remplir par l'encadrant ou les Ressources humaines ; une copie pourra être transmise à l'assistant de prévention ou aux Ressources Humaines.

Dans tous les cas, soyez vigilant à la circulation d'informations personnelles en respectant le RGPD (règlement général sur la protection des données).

DECLARATION	
Identité de l'établissement concerné : Service(s) concerné(s) :	Date du signalement :
Déclarant : NOM Prénom : Service : Courriel : Téléphone direct / portable :	Victime présumée : NOM Prénom : Service : Courriel : Téléphone direct / portable :
Direction : NOM Prénom du contact : Courriel : Téléphone direct / portable :	Services RH : NOM Prénom du contact : Courriel : Téléphone direct / portable :

SITUATION

Date de l'évènement :

Lieu de l'évènement :

Nombre et qualité des :

Victimes présumées :

Agents :

Usagers :

Autres :

Auteurs présumés :

Agents :

Usagers :

Autres :

Témoins :

Agents :

Usagers :

Autres :

Type d'évènement :

Atteinte aux personnes :

Injures

Menaces (verbales, comportementales)

Agression

Coups et blessures

Arme : avec sans

Atteinte aux biens :

Objets(s) volé(s) :

Dégradations :

Autres :

Fréquence de l'évènement :

Premier évènement de ce type

Evènement s'étant déjà produit à ... reprises faits de même nature :

Interventions :

Personnel

Pompiers

Autres :

Elus

SAMU

Forces de l'ordre

Médecin

Circonstances et description de l'évènement :

Conséquences

Y-a-t-il des conséquences pour le personnel :

Déclaration d'accident de travail :

Date :

Avec arrêt de travail : Non Oui, (préciser nb de jours)

Commentaires :

Dépôt de main courante / plainte :

Date :

Par l'autorité territoriale

Par la « victime » présumée

MESURE DE GESTION

Actions effectuées :

Actions en cours (indiquer les échéances) :

Actions envisagées :

Commentaires :

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

Informations complémentaires :

Pièces jointes :

FICHE N°10 : OUTILS D'AIDE A L'ANALYSE D'UNE SITUATION COMPLEXE

Lorsqu'un événement grave arrive, il est important d'identifier et le cas échéant d'analyser des éventuelles causes en lien avec le travail. Un diagramme d'analyse ou arbre des causes peut aider à prendre en compte à la fois :

- les facteurs humains et relationnels
- les facteurs matériels
- les facteurs organisationnels
- les facteurs environnementaux

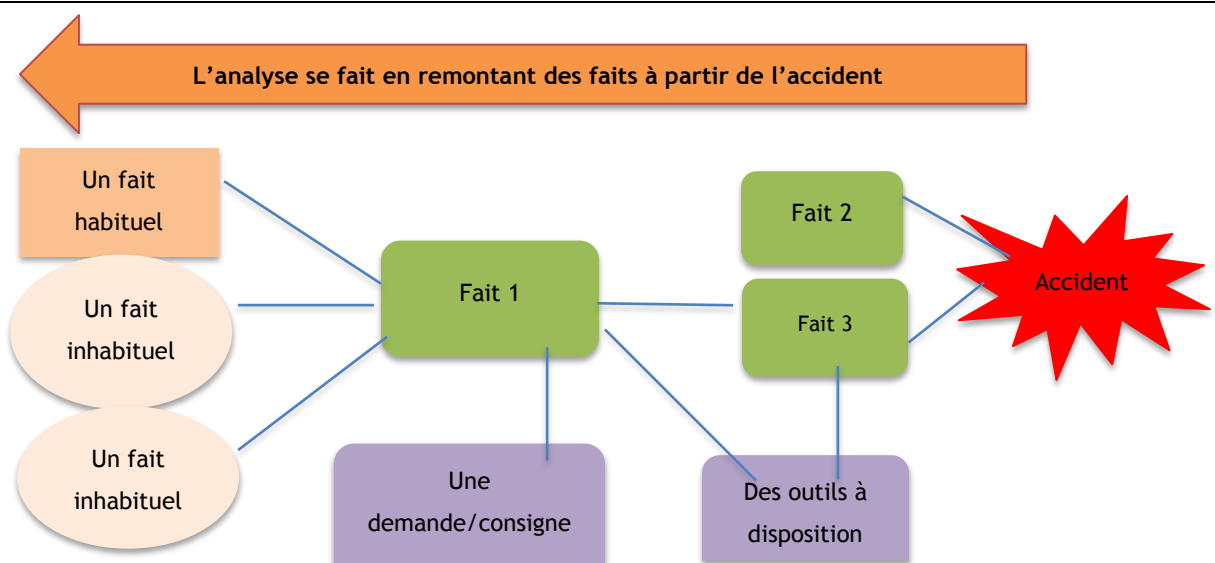
Cette analyse facilitera la mise en place de mesures correctrices pour éviter que ce type d'évènement ou accident ne se reproduise.

Un **guide à la méthode de l'arbre des causes** (ED 6163) a été élaboré par l'INRS. Cette méthode est une représentation graphique de l'enchaînement logique des faits qui ont conduit à l'évènement critique et se construit à partir de l'évènement ultime avec les questions suivantes : « *Qu'a-t-il fallu pour que l'accident se produise ?* » « *Est-ce nécessaire et suffisant ?* »

A titre d'illustration, dans ce schéma simplifié, il s'agit d'analyser des faits (habituels et inhabituels) qui conduisent à une prise de décision / et des « faits » tout en incluant des consignes (explicites, implicites), des outils et matériaux à disposition, des facteurs contextuels et environnementaux, des facteurs liés à l'individu.

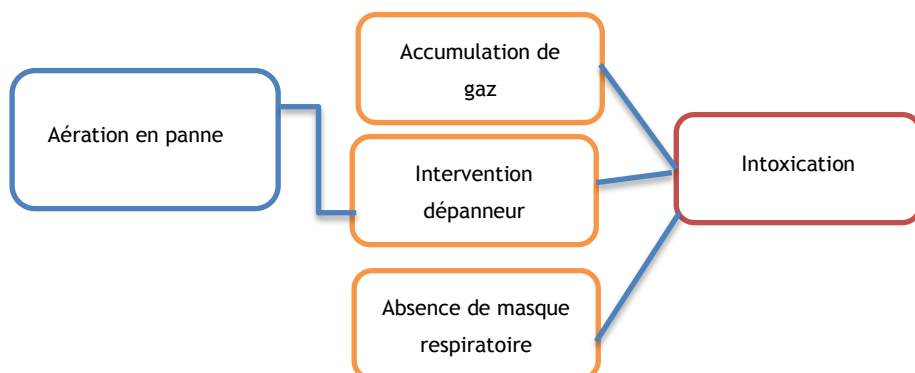
A partir de l'évènement/accident, on peut ainsi remonter l'arbre des causes.

Par exemple : L'accident s'est produit à cause des « faits 2 et 3 » d'un individu. Ces « faits » ont été conditionnés par les outils à disposition et le « fait 1 ». Le « fait 1 » est lié à des faits habituels et inhabituels. Qu'est ce qui a contribué à ce que ces faits inhabituels se produisent ? Existe-t-il une procédure en cas de faits inhabituels ou imprévus ? Comment éviter qu'ils se produisent ? Les consignes ou outils à disposition sont-ils pertinents et adaptés ? ...



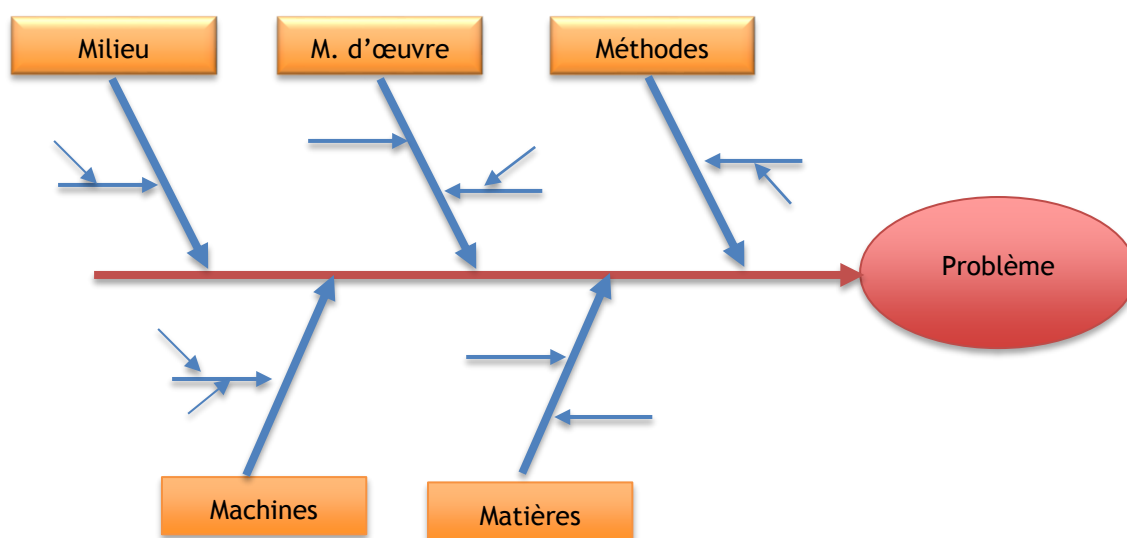
A titre d'exemple, l'analyse d'un accident lié à une intoxication pourra se faire comme suit :

Le système d'aération étant tombé en panne dans un local, un dépanneur est intervenu mais du gaz s'était accumulé faute d'aération. Comme le dépanneur ne portait pas d'appareil respiratoire, il fut intoxiqué.



De même, **le diagramme « causes-effets » (Diagramme ISHIKAWA)** peut être utilisé pour analyser une situation problème/ une situation complexe. Cette approche vise également la résolution des problèmes et la prévention.

Il s'agit d'identifier les causes liées à l'environnement (milieu), aux personnes (main d'œuvre), aux méthodes et aux outils (machines) ainsi qu'aux matières.



Analyser aussi exhaustivement que possible un problème sous ces 5 aspects facilitera ainsi l'identification des causes et moyens de prévention.

Retrouvez les guides publiés par le CDG 35 sur le portail

www.cdg35.fr

Rubrique Outils et publications RH

➤ Les Guides

© CENTRE DE GESTION DE LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE D'ILLE ET VILAINE

Village des Collectivités territoriales

1 avenue de Tizé – CS 13600

35236 THORIGNÉ-FOUILLARD CEDEX

Téléphone : 02 99 23 31 00 — Télécopie : 02 99 23 38 00

E-mail : contact@cdg35.fr — www.cdg35.fr