CCUE

Gérer les situations d'agression dans l'agence

Informations pratiques destinées aux agents et aux encadrants

Pourquoi ce guide ?
Les situations de violence ne sont pas des faits isolés. Elles ne doivent en aucun cas être tolérées. La CCUE souhaite que tous les agents soient sensibilisés aux actions à mettre en œuvre en cas d'agression.

Ce guide contient des informations pratiques, pouvant contribuer à l'amélioration de la gestion des situations d'agressions par un usager ainsi que des préconisations pour prendre en charge l'agent et le collectif impliqués dans ces situations de violences.

1. Se préparer	– Savoir quel est l'**encadrant de permanence** – **L'emplacement, l'utilisation et le fonctionnement des alarmes** existantes (déclenchement) – **Le protocole de passage de relais et d'appel à renfort** en situation d'agressivité ou de violence – **Les coordonnées téléphoniques de police secours** et les numéros dédiés en interne – **Les procédures de prise en charge** des personnels en situation d'agression – **Les formations disponibles** pour prévenir et faire face aux situations de violence – **En cas de doute, n'hésitez pas : demandez de l'aide**
2. Agir dans l'immédiat *Juste après la confrontation*	– **Aller immédiatement à la rencontre de l'agent victime** pour identifier les types d'accompagnement à lui apporter : vérification de l'état somatique et psychologique (soins, orientations vers les urgences si nécessaire) – **Proposer à l'agent un temps d'écoute** (déchocage) pour revenir sur l'événement et leur permettre d'exprimer leur ressenti. – **Proposer à l'agent de prendre l'air un moment.** Si l'agent souhaite reprendre le travail immédiatement, veiller à le placer dans un situation de travail confortable et apaisée (back-office). Sinon organiser le retour de l'agent à son domicile. – **Inviter l'agent à signaler l'événement indésirable** et lui proposer une aide pour remplir la fiche de signalement
3. Agir après *Dans les jours et semaines qui suivent*	– **Rester disponible pour l'agent et organiser une vigilance collective** envers les signes de stress post-traumatique que l'agent pourrait manifester – **Mettre en place les procédures d'accompagnement** juridique, social et professionnel – **Organiser le retour sur l'événement** et proposer un debriefing psychologique par un psychologue à l'ensemble de l'équipe d'agents – **Organiser la prévention de la récidive** et organiser un debrefing technique avec l'ensemble de l'équipe

Document interne CCUE - Ne pas faire circuler