

# Le Bulletin

## des Ressources Humaines



année <b>2002</b>	service <b>drhrs-drseot</b>	téléphone <b>01 41 41 83 23</b> <b>01 41 41 84 35</b>	document <b>RH 14</b> <i>permanent</i>
----------------------	--------------------------------	---	--

### instruction du 27 décembre 2001

#### Accompagnement des victimes d'agression à La Poste

Annule et remplace le dispositif de mars 1995 portant organisation de l'accompagnement post-agression à La Poste

#### PRÉAMBULE

Dans son esprit, la présente instruction s'inscrit dans la politique d'accompagnement des victimes d'agression mise en place en 1995 qui visait l'instauration d'une dynamique collective au travers de la coordination des actions d'aide aux victimes.

Au terme des six années de sa mise en œuvre, il a paru nécessaire de renforcer le dispositif de 1995 en :

- impliquant davantage les responsables hiérarchiques et la filière RH;
- améliorant la procédure d'intervention en urgence, au moment de l'agression;
- développant la coopération des différents acteurs;
- assurant un suivi dans le temps de l'aide aux victimes.

C'est l'objet du dispositif rénové mis en place par cette nouvelle instruction.

annot. GM	fiche tech.	classement	recueil	diffusion interne à La Poste
<b>néant</b>		<b>PA</b>	<b>PA</b>	<b>B</b>

# Le Bulletin

des Ressources Humaines

LA POSTE 

Parce que l'agression constitue un risque lié au travail, source potentielle de maladie ou d'accident du travail, sa problématique s'inscrit pleinement dans la politique Hygiène, Sécurité et Conditions de Travail définie et animée par la direction des ressources humaines et des relations sociales, en collaboration avec les directions de métiers et le service de sécurité de La Poste.

La présente instruction porte sur l'accompagnement des victimes des agressions physiques considérées comme des atteintes aux personnes en raison de leur activité à La Poste : agressions de bureaux de poste, prises d'otages, agressions de facteurs, attaques de transport de fonds.

Pour répondre à cette diversité des phénomènes d'agression, l'instruction fixe un cadre qui peut et doit être adapté aux situations multiples rencontrées localement.

Dans le même ordre d'idées, cette instruction autorise le développement ou la poursuite d'actions et d'initiatives locales, dans le strict respect de la politique et des dispositions nationales.

Pour être bien comprise et appliquée, cette instruction doit, dès sa réception, susciter la tenue de réunions de tous les acteurs et CHSCT concernés.

Parce qu'elle fait partie des risques professionnels liés à l'activité postale, l'agression doit être considérée comme un événement potentiellement réalisable et donc, sur lequel on peut agir pour en empêcher l'occurrence ou en réduire les effets dommageables.

C'est dire l'importance d'une démarche préventive portant sur la mise en place, l'actualisation ou la maintenance des dispositifs de sécurité et de secours (affichage des consignes de secours, contenu des boîtes de secours, adoption de solutions de sécurité, élaboration de consignes de sûreté adaptées à l'établissement).

Cette démarche relève de la responsabilité des chefs d'établissement ou de service et implique le concours des spécialistes concernés que sont les responsables sécurité, les animateurs de prévention et d'amélioration des conditions de travail (APACT) et moniteurs de prévention, les médecins de prévention professionnelle, les infirmiers, les assistants sociaux, les secouristes, les inspecteurs de la sécurité et de la santé au travail et les accompagnateurs post-agression.

## sommaire

---

	Pages
1. Les phénomènes d'agression	125
11. Les manifestations d'agression physique	125
12. Les conséquences de l'agression	125
121. Au moment de l'agression	125
122. Immédiatement après l'agression	126
123. Sur le moyen et long terme	126
2. L'accompagnement des victimes : les acteurs et leurs rôles	127
21. La filière hiérarchique	127
211. Le chef d'établissement	127
2111. Prendre les mesures d'urgence immédiatement après agression	127
2112. Accueillir l'accompagnateur post-agression, faciliter et anticiper son action	128
2113. Assurer le suivi dans le temps des conséquences de l'agression	129
21131. Participer à l'accompagnement dans le temps des victimes	129
21132. Rétablir au plus vite le bon fonctionnement du service ou de l'établissement	130
21133. Contribuer au retour sur expérience sécuritaire	130
212. Le directeur de groupement et le directeur de La Poste du NOD	130
22. L'accompagnateur post-agression	130
221. Se rendre sur place immédiatement après une agression	131
2211. Se préoccuper des victimes directes	131
2212. Se préoccuper des victimes indirectes	131
2213. Se préoccuper de la clientèle	131
2214. Informer les autres acteurs impliqués dans l'accompagnement post-agression	132

## sommaire

---

	Pages
222. Assurer la coordination du suivi dans le temps des conséquences de l'agression	132
2221. Accompagner les victimes en collaboration avec les différents acteurs	132
2222. Fiabiliser le système d'informations et proposer des améliorations	132
23. La filière fonctionnelle	133
231. Le responsable ressources humaines de groupement	133
232. Le directeur des ressources humaines de NOD/département	133
233. Le médecin de prévention professionnelle	134
234. L'infirmier(e)	135
235. L'assistant(e) social(e)	135
236. Le responsable sécurité du métier concerné	136
237. Le conseiller juridique	136
238. L'inspecteur de la santé et de la sécurité au travail (cf. décision n° 2049 du 16 octobre 1998 - <i>Bulletin La Poste</i> - cab/cjf 02)	137
24. Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (cf. note de service n° 56 du 10 mai 1990 et <i>BRH</i> 106 du 11 décembre 1997)	137
Annexe 1 - La procédure d'urgence : intervention immédiatement après l'agression	139
Annexe 2 - Processus d'accompagnement des victimes d'agression : qui fait quoi ?	144
Annexe 3 - Liste des intervenants en cas d'agression	145
Annexe 4 - Check-list de l'accompagnateur post-agression	146
Annexe 5 - Dispositif d'accompagnement des agents victimes d'agression : indicateurs d'évaluation et de suivi	148

## **1. Les phénomènes d'agression**

Sans méconnaître les diverses manifestations d'agression dont peuvent être victimes les personnels de La Poste – de la simple incivilité à l'agression physique – le dispositif d'accompagnement de la présente instruction concerne, fondamentalement, les victimes d'agression physique en lien avec leur activité postale.

### **11. Les manifestations d'agression physique**

La notion d'agression physique, au sens de l'instruction, recouvre les agressions d'origine humaine et externe menées contre les personnels en raison de leur activité postale, susceptibles d'entraîner des blessures physiques et/ou des troubles psychologiques.

Sont ainsi tout particulièrement visées les atteintes consécutives à des agressions de bureaux de poste, des prises d'otages, des agressions de facteurs, des attaques de transports de fonds.

*A contrario*, n'entrent pas dans le champ d'application de l'instruction :

- les agressions d'origine animale (sauf si l'animal est utilisé comme une arme par destination);
- les agressions d'origine interne (entre personnels pour des motifs d'ordre privé ou hiérarchique);
- les agressions menées contre un ou des tiers (clients, personnels d'entreprises extérieures);
- les incivilités, violences verbales, attitudes de type diffamatoire, injurieux ou outrageant.

Cela signifie que, tout en requérant l'attention particulière de La Poste, de telles manifestations doivent être appréhendées au travers de dispositifs distincts de celui développé dans la présente instruction.

## **12. Les conséquences de l'agression**

### **121. Au moment de l'agression**

Tout comme l'accident, l'agression est une rupture de travail traumatisante requérant, quand cela est possible, une stratégie d'adaptation de la part de l'agressé afin de préserver son intégrité physique ainsi que, le cas échéant, celle de ses collègues.

C'est en cela que l'expérience personnelle et professionnelle, l'histoire individuelle et collective, mais aussi la formation, peuvent permettre à chacun de faire face aux aléas, à « l'imprévu », dans les situations de travail.

De la même façon que le travail est porteur de sens, de finalités, toute rupture dans l'activité doit pouvoir être investie de valeurs, d'un savoir-faire et d'un savoir-être : l'objectif étant de limiter les dommages pour la personne agressée. À l'exécution normale de la tâche de travail à accomplir, doit pouvoir se substituer une observation active de l'agresseur et de la situation nouvelle : l'adoption d'une attitude active, au plan sensoriel, est de nature à réduire les effets traumatisants de l'agression.

Il s'agit non pas d'éliminer la peur et la souffrance bien présentes pour les victimes au moment de l'agression, mais plutôt de transformer ce vécu douloureux en attitude positive pour soi et pour les autres. Car l'agression est moins un événement qui *n'aurait pas dû être* — et donc forcément vécu comme « insupportable, injuste » — qu'un événement *qui peut arriver*, donc « gérable, surmontable ».

### **122. Immédiatement après l'agression**

Outre les secours éventuels aux blessés, une place centrale doit être accordée à la parole et à l'énonciation du vécu des victimes d'agression car il s'agit d'un événement pouvant susciter un choc émotionnel important.

L'angoisse vécue sur le moment peut entraîner des comportements ou des attitudes inhabituelles : sidération ou excitation, crises de tremblements, pleurs, actes automatiques, etc.

D'où l'intérêt d'un soutien des victimes grâce à l'intervention rapide des secours, de l'accompagnateur post-agression, du médecin de prévention professionnelle et de l'assistant social.

### **123. Sur le moyen et long terme**

Dans certains cas, le traumatisme n'apparaît pas immédiatement, mais survient sous diverses formes, dans les jours, semaines ou bien plus tard (cauchemars, troubles du sommeil, dépression, angoisses, etc.).

Ces réactions peuvent créer des difficultés dans la vie familiale et professionnelle des victimes directes ou indirectes de l'agression.

C'est pourquoi La Poste a la volonté d'informer ses personnels des risques encourus, reconnaître la souffrance des victimes et les aider à gérer leurs difficultés par la mise en place d'un soutien et d'un suivi adaptés.

## **2. L'accompagnement des victimes : les acteurs et leurs rôles**

### **21. La filière hiérarchique**

Les responsables hiérarchiques ont un rôle primordial par la considération et la compréhension qu'ils se doivent d'exprimer à l'égard des victimes.

#### **211. Le chef d'établissement**

Par sa connaissance du terrain et du vécu quotidien des agents, le chef d'établissement a un rôle primordial pour apprécier et faire émerger les difficultés consécutives à une agression dans son service.

Le chef d'établissement ou son remplaçant, sans attendre l'arrivée de l'accompagnateur post-agression, prend les mesures d'urgence qui s'imposent.

Le réconfort et le soutien qu'il peut exprimer à l'égard des victimes sont de nature à faciliter le rétablissement de conditions de vie au travail satisfaisantes pour l'ensemble du personnel. Il appuie l'accompagnateur post-agression, lors de sa venue sur les lieux, et participe à la coordination du suivi dans le temps des conséquences de l'agression.

#### **2111. Prendre les mesures d'urgence immédiatement après agression**

- Déclencher l'alarme, si cela n'a pu être fait plus tôt, et/ou alerter les forces de l'ordre.
- Alerter les services d'urgence s'il y a des blessés, essayer de maintenir le calme et de faire assister les blessés par un secouriste dans l'attente de secours.
- Aviser : le cabinet du directeur de La Poste du NOD/département (ou le cadre de permanence), le responsable sécurité du métier

concerné, le DRH de NOD/département, le responsable RH groupement, le responsable du pôle ARSEOT du NOD/département.

- Fermer le bureau pour empêcher l'accès des locaux et informer les clients du motif, des conséquences sur le service, voire de la durée prévisible de la fermeture.
- Conserver les lieux en l'état, ne rien toucher qui puisse entraver l'enquête.
- Poster un agent devant le bureau de façon à accueillir les forces de l'ordre.
- Garder le secret absolu sur le déroulement des faits. Ne donner aucun renseignement aux journalistes ou *a fortiori* à des inconnus.
- Faire une liste des agents et des clients en contact avec les agresseurs de façon à les mentionner lors du dépôt de plainte aux forces de l'ordre.
- Communiquer au responsable sécurité les informations relatives à l'agression (Signalis).
- Noter si possible l'identité des témoins de façon à la communiquer aux forces de l'ordre.
- Évaluer le préjudice financier subi et préparer la liste des numéros des billets de la liasse piège, si celle-ci a été emportée.

## **2112. Accueillir l'accompagnateur post-agression, faciliter et anticiper son action**

- Dans l'attente de l'arrivée de l'accompagnateur post-agression puis du médecin de prévention professionnelle et/ou de l'assistant social (contactés par le DRH de département) :
  - s'occuper des personnes choquées par une écoute active;
  - faciliter l'arrivée des forces de l'ordre et le commencement de l'enquête;
  - gérer la présence éventuelle de la presse.
- Accueillir l'accompagnateur post-agression et faciliter son action :
  - lui faire le point sur la situation;
  - lui indiquer un lieu propice pour mener les premiers entretiens d'accompagnement des agents victimes;



- se préoccuper avec lui du bon déroulement de l'enquête des forces de l'ordre et s'assurer, avant la signature du procès-verbal, que les noms des agents et clients en contact avec les agresseurs y figurent;
- se préoccuper également avec lui du rétablissement dans les plus brefs délais du fonctionnement du service aux clients.

### **2113. Assurer le suivi dans le temps des conséquences de l'agression**

#### **21131. Participer à l'accompagnement dans le temps des victimes**

- Exprimer auprès de(s) l'agent(s), et en complément des propos/actions des directeurs de La Poste du NOD/département ou du groupement, la reconnaissance de La Poste :
  - il rencontre de façon individuelle et collective les victimes en vue de leur assurer soutien et réconfort,
  - il peut demander la mise en œuvre de mesures conservatoires destinées à rassurer le personnel,
  - il s'efforce de restaurer un climat relationnel satisfaisant pour la ou les victimes et pour l'ensemble du personnel,
  - il doit maintenir le contact avec les victimes en arrêt de travail (hospitalisations, repos ou congés exceptionnels, ...),
  - il doit s'efforcer d'être attentif aux réactions du personnel et à leur évolution dans le temps.
- Prodiguer certains conseils utiles aux agents :
  - se porter partie civile à titre personnel,
  - consulter le médecin de prévention professionnelle et/ou avoir un entretien avec l'assistant social, même si en apparence l'agent n'a aucune séquelle.
- Procéder à une déclaration d'accident de service/travail,
- Mettre en place éventuellement certaines mesures administratives : changement d'affectation, etc.

**21132. Rétablir au plus vite le bon fonctionnement du service ou de l'établissement, en liaison avec :**

- l'accompagnateur post-agression,
- le DRH (groupement NOD/département),
- les services supports.

**21133. Contribuer au retour sur expérience sécuritaire**

Le chef d'établissement remet au responsable sécurité du métier concerné les fiches de signalement de l'agresseur complétées par les agents et, éventuellement, par les clients.

**212. Le directeur de groupement et le directeur de La Poste du NOD/département**

- Il(s) se rend(ent) sur place le jour même ou le lendemain de l'agression afin d'apporter la reconnaissance et le soutien de La Poste envers la (ou les) victimes et pour conforter moralement l'ensemble du personnel.
- Ils peuvent être saisis par le responsable sécurité du métier concerné ou par l'accompagnateur post-agression en cas de problème rencontré lors de la coordination des divers acteurs pour la recherche d'une solution adaptée à chaque victime.
- Ils sont destinataires des informations concernant l'agression, de l'enquête et du retour sur expérience effectués par le responsable sécurité.
- Le directeur de La Poste du NOD/département décide de la suite à donner aux propositions formulées par l'assistant social et/ou du médecin de prévention professionnelle, après analyse de la situation aux plans sociaux et médicaux.

**22. L'accompagnateur post-agression**

*Dans tous les cas, l'accompagnateur post-agression est désigné au sein de la filière RH et est, sans exclusivité et par ordre de préférence, le RRH du groupement concerné ou le responsable ARSEOT du NOD/département.*

Dès qu'il est informé de la survenue de l'agression, l'accompagnateur post-agression doit :

- se rendre sur place immédiatement après l'agression;
- assurer la coordination des actions et des divers intervenants.

**221. Se rendre sur place immédiatement après une agression**

Sitôt rendu sur place, l'accompagnateur post-agression doit avoir 4 préoccupations, en liaison avec le chef d'établissement ou son représentant (annexe 1).

**2211. Se préoccuper des victimes directes**

- S'assurer, s'il y a des blessés, que les services d'urgence ont été prévenus (annexe 3).
- Révéler, par une écoute active menée en liaison avec les assistants sociaux et les médecins de prévention professionnelle, les personnes à aider prioritairement, et se mettre à leur entière disposition (prise de rendez-vous ultérieurs, contacts téléphoniques, etc.).
- Engager les mesures prioritaires d'assistance aux victimes : intervention du médecin de prévention professionnelle et de l'assistant social — prévenir les proches — raccompagner les victimes à leur domicile, remplir les formulaires (ex. déclarations d'accident de service/travail).
- Rechercher les éventuels moyens de remplacement des agents victimes.

**2212. Se préoccuper des victimes indirectes**

- Prendre en compte l'ensemble du collectif de travail — chef d'établissement, équipe, collègues — (ex. services arrière de bureaux).

**2213. Se préoccuper de la clientèle**

- Manifester sa considération à l'égard des clients présents au moment de l'agression.
- Informer les clients de la situation consécutive à l'agression (ex. fermeture du bureau, travaux éventuels, délais de réouverture ...).
- Évaluer les mesures nécessaires pour la reprise d'activité du service (travaux, personnels de remplacement, etc.).

**2214. Informer les autres acteurs impliqués dans l'accompagnement post-agression** (annexe 3)

- Informer :
  - le RRH de groupement (s'il n'est pas l'accompagnateur post-agression);
  - le responsable ARSEOT du département/NOD (s'il n'est pas l'accompagnateur post-agression);
  - le responsable de la communication du département/NOD;
  - le conseiller juridique (compétent pour le département/NOD).
- Se procurer auprès du responsable sécurité du métier concerné, les données Signalis (Système de signalisation des incidents de sécurité) se rapportant à l'agression et dont il peut informer :
  - le DRH du département/NOD;
  - le responsable RH du groupement;
  - le médecin de prévention professionnelle concerné;
  - l'assistant social concerné.

**222. Assurer la coordination du suivi dans le temps des conséquences de l'agression** (annexes 2 et 4)

L'accompagnateur post-agression doit se préoccuper du soutien dont ont besoin les victimes aux plans médical et social, administratif et judiciaire. Il doit aussi rassembler les données concernant les agressions.

**2221. Accompagner les victimes en collaboration avec les différents acteurs**

- Assurer le suivi dans le temps des conséquences de l'agression en collaboration avec les différents acteurs (cf. annexe 2), de façon à apporter des réponses adaptées à chaque personne.
- Prendre l'initiative d'organiser des réunions de coordination des acteurs, selon une périodicité à définir avec ces mêmes acteurs, pour s'assurer de la régularité du suivi des victimes.

**2222. Fiabiliser le système d'informations et proposer des améliorations**

- Rédiger un rapport détaillé des circonstances de l'agression et des mesures mises en œuvre dans le temps par les différents acteurs : ce rapport est communiqué au DRH du NOD/département.

- Servir et suivre les indicateurs spécifiques (cf. annexe 5).
- Dresser un bilan annuel des mesures d'accompagnement des victimes présenté au CHSCT départemental/NOD dans le cadre du rapport annuel sur l'évolution des risques professionnels et des conditions de travail.
- Proposer des actions dans le plan de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail (PAPRI Pact), examiné chaque année par le CHSCT concerné (établissement/NOD).

### **23. La filière fonctionnelle**

#### **231. Le responsable Ressources Humaines de groupement**

Il peut, à la demande du DRH de département/NOD, être la personne dépêchée dans l'établissement, immédiatement après l'agression et, le cas échéant, en assurer alors le rôle par délégation.

Il est désigné, en priorité, pour exercer le rôle d'accompagnateur post-agression (cf. 2.2).

- Il assure le suivi de l'événement par des rencontres avec le personnel et le chef d'établissement.
- Il évalue la nécessité des mesures à adopter au plan administratif, par établissement/service ou par le NOD/département, et provoque leur mise en œuvre.
- Il coordonne et suit les actions des différents intervenants et spécialistes au niveau local.
- Il assure le suivi des indicateurs relatifs aux agressions.

#### **232. Le directeur des Ressources Humaines de NOD/département**

- En liaison avec le responsable RH du groupement, il met en œuvre les mesures à adopter au plan administratif. À ce titre, il peut conférer délégation de pouvoirs au responsable RH de groupement.
- Il accorde une attention particulière aux situations administratives des victimes.

- Il s'assure de la coordination de l'action des différents acteurs en position de proximité avec lui [assistant social, médecin de prévention professionnelle, conseiller juridique, CHSCT départemental].
- Il veille à l'organisation des échanges entre les victimes d'agression, en liaison avec les spécialistes concernés.

### **233. Le médecin de prévention professionnelle**

Le médecin de prévention professionnelle, l'infirmier et l'assistant social, spécifiquement formés à l'accompagnement des victimes d'agression, sont les acteurs essentiels du dispositif d'aide aux victimes d'agression mis en œuvre par La Poste. Leurs actions coordonnées en faveur des victimes sont fondamentales et complémentaires.

- Sitôt avisé par l'accompagnateur post-agression, le médecin de prévention professionnelle doit se rendre sur place dans les plus brefs délais.
- Il évalue l'impact physique et psychologique et met en place une prise en charge adaptée.
- Il peut proposer un « debriefing » individuel.
- Lorsque plusieurs agents ont été agressés en un même lieu ou dans des conditions analogues, le médecin de prévention professionnelle pourra proposer un « debriefing » collectif.
- Il effectue le suivi médical particulier dont il en apprécie la fréquence (suivi médical obligatoire même en l'absence de signes cliniques immédiatement après l'agression).
- Il procède à un bilan systématique pour dépister des complications (stress post-traumatique, dépression...).
- Il décide de la poursuite de la surveillance médicale particulière.
- Il apprécie la compatibilité au poste de travail. Il procède également au suivi échelonné dans le temps des mesures à mettre en œuvre (mutation, changement de tournée, changement de logement...), en fonction de la gravité du traumatisme et des réactions des personnes concernées.
- Il assure les contacts avec les services extérieurs à La Poste : services hospitaliers, services d'aides spécialisés aux victimes et médecins spécialistes.

**234. L'infirmier(e)**

- Sitôt avisé par l'accompagnateur post-agression, en cas d'absence du médecin de prévention professionnelle, il doit se rendre sur place dans les plus brefs délais.
- Il évalue l'impact physique et psychologique et met en place une prise en charge adaptée.
- Il peut proposer un « debriefing » individuel.
- Il réfère au médecin de prévention professionnelle concerné de son action.

**235. L'assistant(e) social(e)**

- Sitôt informé par l'accompagnateur post-agression, l'assistant social se rend sur place dans les plus brefs délais et se met à la disposition de la victime.
- Il apporte un soutien psychologique qui se traduit par une écoute, une gestion des émotions, il prend en compte les incidences de l'événement sur la vie personnelle et professionnelle de l'agent et évalue l'impact psychologique de l'agression sur l'agent et ses proches. Si l'agent est en arrêt de maladie (accident de travail), l'assistant social propose un rendez-vous pour un entretien qui peut avoir lieu au domicile; s'il se déroule sur le lieu de travail, il doit pouvoir se réaliser dans de bonnes conditions de confidentialité (mise à la disposition d'un local par le chef d'établissement ou l'accompagnateur post-agression).
- Il peut proposer un « debriefing » individuel.
- Il évalue les diverses démarches administratives en cours ou à mettre en œuvre en interne ou à l'extérieur de La Poste (mutation, changement de tournée, changement de logement ...), et procède à un suivi social échelonné dans le temps en fonction de la gravité du traumatisme et des réactions de la (ou des) personne(s) concernée(s).
- Il prend l'initiative, selon les besoins, de téléphoner à l'agent ou aux agents ou de le(s) rencontrer sur le lieu de travail, après s'être entretenu avec lui(eux), suite à l'agression.
- Il est attentif aux évolutions comportementales et psychologiques de la personne jusqu'à la reprise d'une vie personnelle et professionnelle équilibrée.

*Le rôle des spécialistes sociaux et médicaux (paramédicaux) dans l'accompagnement des victimes d'agression et la recherche de solutions s'exerce, bien évidemment, en liaison avec les différents acteurs.*

### **236. Le responsable sécurité du métier concerné**

- Il se rend sur place dès qu'il est informé de la survenue de l'agression.
- Il prend les mesures de sécurité immédiates qui s'imposent.
- Il prend en charge les rapports avec les forces de l'ordre et se préoccupe du bon déroulement de l'enquête.
- Il veille à l'inscription exhaustive de l'ensemble des victimes dans le dépôt de plainte de La Poste et s'assure que les noms des personnes agressées figurent bien dans le procès-verbal.
- Il analyse le scénario de l'agression, procède à un retour sur expérience et propose la mise en œuvre de solutions de sécurité adaptées aux risques encourus dans un souci d'optimisation et d'adéquation aux enjeux.

Le cas échéant, il propose d'éventuelles améliorations.

*En fonction des circonstances, il apprécie la période la plus indiquée pour une telle démarche qui, en aucun cas, ne devra être faite le jour de l'agression.*

- Il s'assure du maintien des lieux en état.
- Il veille à ce que les informations sensibles en matière de sécurité ne soient pas communiquées à la presse.
- Il prévoit, le cas échéant, les solutions correctives et (ou) de sécurité complémentaires.
- Il apporte un soutien technique à l'agent ou aux agents dans les procédures policières et judiciaires.

### **237. Le conseiller juridique**

- Il informe les agents de leurs droits, et plus particulièrement des conditions de mise en œuvre de l'art. 11 de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 ou de l'article 14 de la convention commune et des modalités d'indemnisation auxquelles ils peuvent prétendre.
- Il invite les victimes à se porter partie civile.
- Il utilise les procédures les plus adaptées à la défense de l'intérêt des agents, voire des clients ayant assisté à l'agression.



- Il conseille, informe et accompagne l'agent ou les agents tout au long du déroulement de la procédure. Il assure des contacts et un suivi réguliers des dossiers judiciaires auprès des services de justice.

**238. L'inspecteur de la santé et de la sécurité au travail (cf. décision n° 2049 du 16 octobre 1998 - *Bulletin La Poste - cab/cjf 02*)**

Il intervient selon les modalités définies par la décision susvisée.

- Il contrôle la mise en œuvre du dispositif d'accompagnement des victimes d'agression.
- Il conseille les responsables d'établissement ou de service sur les mesures à prendre et les personnes à contacter.
- Il participe, le cas échéant, aux enquêtes effectuées avec les membres du CHSCT.
- Il peut être sollicité en cas de désaccord sérieux et persistant entre le chef de service et le CHSCT.
- Suite à son intervention, il élabore un rapport qu'il communique au chef de service concerné.

**24. Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (cf. note de service n° 56 du 10 mai 1990 et *BRH 106* du 11 décembre 1997)**

La compétence des CHSCT en matière d'agression s'exerce selon les modalités définies par les textes susvisés.

- En cas d'urgence, il se réunit en séance extraordinaire.
- Il désigne deux de ses membres (1 représentant de la direction et 1 représentant du personnel) pour conduire, le cas échéant, une enquête consécutivement à une agression.
- Si cela est justifié par l'étendue du territoire de compétence du CHSCT ou par l'importance de sa charge de travail [ex. analyse d'agression(s) sur plusieurs sites], le comité peut désigner un groupe de sécurité composé d'un représentant de la direction et d'un représentant du personnel.
- Il peut effectuer des visites d'établissements.
- Dans le cadre du rapport annuel sur l'évolution des risques professionnels et des conditions de travail, le comité examine les mesures engagées en matière d'accompagnement des victimes d'agression.

# Le Bulletin

des Ressources Humaines



Il propose les améliorations et actions à entreprendre en ce domaine dans le plan annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail. (PAPRI Pact).

*Le Directeur Général Adjoint*  
*Directeur des ressources humaines*  
*et des relations sociales,*  
G. LEFEBVRE

## ANNEXE 1

**LA PROCÉDURE D'URGENCE/INTERVENTION  
IMMÉDIATEMENT APRÈS L'AGRESSION**

L'intervention d'urgence se justifie lorsque l'atteinte à la (aux) personne(s) en raison de leur activité postale fait suite à une : agression de bureau, prise d'otage(s), agression de facteur(s), attaque de transport(s) de fonds.

**I. L'ALERTE****1. Le chef d'établissement ou son remplaçant**

- Donne l'alarme (police ou gendarmerie), si possible, dès la survenue de l'agression.
- Alerte les services de secours d'urgence, s'il y a des blessés, et fait isoler et assister les victimes dans l'attente des secours :
  - SAMU 15
  - Pompiers 18
  - Police-secours 17
  - Appel d'urgence européen 112 (à partir d'un portable)
  - le(s) secouriste(s) de l'établissement.

- Avise le cabinet du directeur de la Poste du NOD/département (ou le cadre de permanence).

Il avise également le responsable sécurité du métier concerné qui doit se rendre sur place immédiatement après l'agression.

En cas d'impossibilité de contacter le DRH du NOD/département, il appelle le cabinet du NOD/département (permanence assurée, y compris le samedi) ou le responsable du pôle Action Relations Sociales, Environnement et Organisation du Travail (ARSEOT) du NOD/département.

*En cas d'absence ou d'indisponibilité du chef d'établissement, tout agent du bureau déclenche cette procédure d'alerte.*

**2. Le DRH de NOD/département** (ou à défaut, le cabinet du NOD/département ou le responsable ARSEOT du NOD/département)

- Avertit les lignes hiérarchique et fonctionnelle impliquées dans l'accompagnement des victimes d'agression : *en priorité, il contacte le médecin de prévention professionnelle et l'assistant social concernés.*
- *Désigne, au sein de la filière RH, l'accompagnateur post-agression.*

## annexes

---

### II. L'INTERVENTION D'URGENCE

#### 1. L'accompagnateur post-agression

*Dans tous les cas, l'accompagnateur post-agression est désigné au sein de la filière RH et est, sans exclusivité et par ordre de préférence, le RRH du groupement concerné ou le responsable ARSEOT du département/NOD.*

Dès qu'il est informé de la survenue de l'agression, l'accompagnateur post-agression doit :

- se rendre sur place immédiatement après l'agression;
- assurer la coordination des actions et des divers intervenants.

Sitôt rendu sur place, l'accompagnateur doit avoir 4 préoccupations, en liaison avec le chef d'établissement ou son représentant.

#### **11. Se préoccuper des victimes directes**

- S'assurer, s'il y a des blessés, que les services d'urgence ont été prévenus.
- Révéler, par une écoute active menée en liaison avec les assistants sociaux et les médecins de prévention professionnelle, les personnes à aider prioritairement, et se mettre à leur entière disposition (prise de rendez-vous ultérieurs, contacts téléphoniques, etc.).
- Engager les mesures prioritaires d'assistance aux victimes : intervention du médecin de prévention professionnelle et de l'assistant social — prévenir les proches — raccompagner les victimes à leur domicile, remplir les formulaires (ex. déclarations d'accident de service/travail).
- Rechercher les éventuels moyens de remplacement des agents victimes.

#### **12. Se préoccuper des victimes indirectes**

- Prendre en compte l'ensemble du collectif de travail — chef d'établissement, équipe, collègues — (ex. services arrière de bureaux).

#### **13. Se préoccuper de la clientèle**

- Manifester sa considération à l'égard des clients présents au moment de l'agression.
- Informer les clients de la situation consécutive à l'agression (ex. fermeture du bureau, travaux éventuels, délais de réouverture ...).

- Évaluer les mesures nécessaires pour la reprise d'activité du service (travaux, personnels de remplacement, etc.).

#### **14. Informer les autres acteurs impliqués dans l'accompagnement post-agression**

- Informer :
  - le RRH de groupement (s'il n'est pas l'accompagnateur post-agression);
  - le responsable ARSEOT du département/NOD (s'il n'est pas l'accompagnateur post-agression);
  - le responsable de la communication du département/NOD;
  - le conseiller juridique (compétent pour le département/NOD).
- Se procurer auprès du responsable sécurité du métier concerné, les données Signalis (Système de signalisation des incidents de sécurité) se rapportant à l'agression et dont il peut informer :
  - le DRH du département/NOD;
  - le responsable RH du groupement;
  - le médecin de prévention professionnelle concerné;
  - l'assistant social concerné.

## **2. Le médecin de prévention professionnelle**

*Le médecin de prévention professionnelle, l'infirmier et l'assistant social, spécifiquement formés à l'accompagnement des victimes d'agression, sont les acteurs essentiels du dispositif d'aide aux victimes d'agression mis en œuvre par La Poste. Leurs actions coordonnées en faveur des victimes sont fondamentales et complémentaires.*

- Sitôt avisé par l'accompagnateur post-agression, le médecin de prévention professionnelle doit se rendre sur place dans les plus brefs délais.
- Il évalue l'impact physique et psychologique et met en place une prise en charge adaptée.
- Il peut proposer un « debriefing » individuel.
- Lorsque plusieurs agents ont été agressés en un même lieu ou dans des conditions analogues, le médecin de prévention professionnelle pourra proposer un « debriefing » collectif.

## annexes

---

- Il assure les contacts avec les services extérieurs à La Poste : services hospitaliers, services d'aides spécialisés aux victimes et médecins spécialistes.

### **3. L'infirmier(e)**

- Sitôt avisé par l'accompagnateur post-agression, en cas d'absence du médecin de prévention professionnelle il doit se rendre sur place dans les plus brefs délais.
- Il évalue l'impact physique et psychologique et met en place une prise en charge adaptée.
- Il peut proposer un « debriefing » individuel.
- Il réfère au médecin de prévention professionnelle concerné de son action.

### **4. L'assistant(e) social(e)**

- Sitôt informé par l'accompagnateur post-agression, l'assistant social se rend sur place dans les plus brefs délais et se met à la disposition de la victime.
- Il apporte un soutien psychologique qui se traduit par une écoute, une gestion des émotions, il prend en compte les incidences de l'événement sur la vie personnelle et professionnelle de l'agent et évalue l'impact psychologique de l'agression sur l'agent et ses proches.
- Il peut proposer un « debriefing » individuel.

*Le rôle des spécialistes sociaux et médicaux (paramédicaux) dans l'accompagnement des victimes d'agression et la recherche de solutions s'exerce, bien évidemment, en liaison avec les différents acteurs.*

### **5. Le responsable sécurité du métier concerné**

- Il se rend sur place dès qu'il est informé de la survenue de l'agression.
- Il prend les mesures de sécurité immédiates qui s'imposent.
- Il prend en charge les rapports avec les forces de l'ordre et se préoccupe du bon déroulement de l'enquête.
- Il veille à l'inscription exhaustive de l'ensemble des victimes dans le dépôt de plainte de La Poste et s'assure que les noms des personnes agressées figurent bien dans le procès-verbal.
- Il s'assure du maintien des lieux en état.
- Il veille à ce que les informations sensibles en matière de sécurité ne soient pas communiquées à la presse.

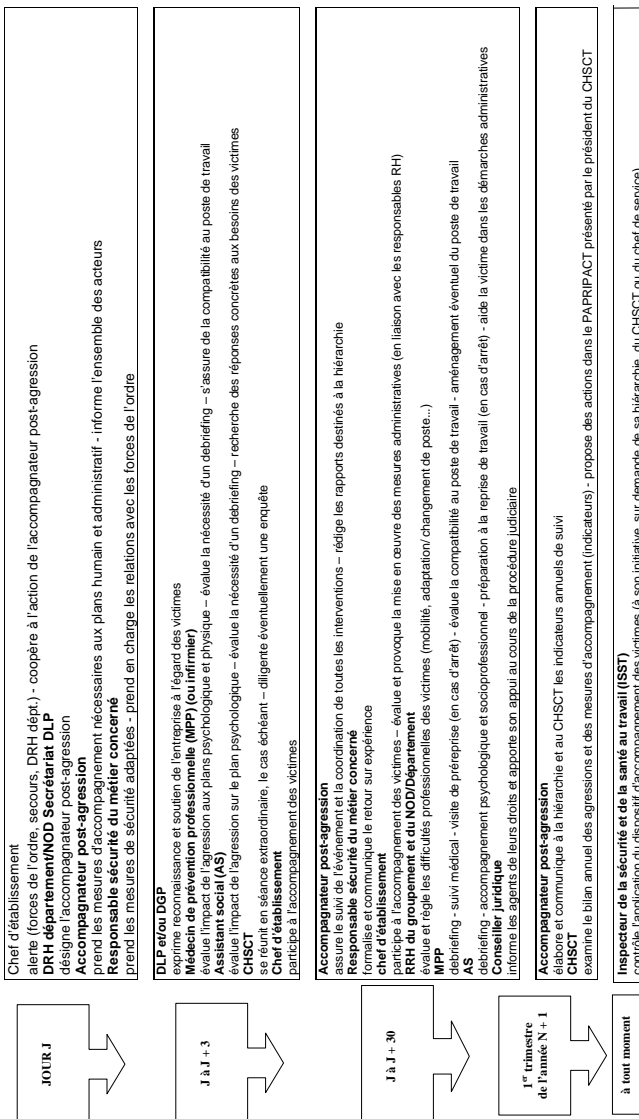
## annexes

---

- Il prévoit, le cas échéant, les mesures et équipements de sécurité complémentaires.
- Il apporte un soutien technique dans les procédures policières et judiciaires.

## annexes

## ANNEXE 2

PROCESSUS D'ACCOMPAGNEMENT DES VICTIMES D'AGRESSION :  
QUI FAIT QUOI ?



## ANNEXE 3

**LISTE DES INTERVENANTS EN CAS D'AGRESSION**  
**(affichage dans l'établissement/service et mises à jour obligatoires)**

***INTERVENANTS EXTERNES***

	<b>N° tél.</b>
<b>SAMU</b>	<b>15</b>
<b>POMPIERS</b>	<b>18</b>
<b>POLICE SECOURS</b>	<b>17</b>
<b>COMMISSARIAT</b>	
<b>GENDARMERIE</b>	
<b>APPEL D'URGENCE EUROPÉEN</b>	<b>112</b>

***INTERVENANTS INTERNES***

	<b>NOMS</b>	<b>N° tél.</b>
<b>chef d'établissement ou de service</b>		
<b>directeur départemental ou NOD</b>		
<b>DRH départemental ou NOD</b>		
<b>directeur de groupement</b>		
<b>accompagnateur post-agression</b>		
<b>responsable sécurité du métier concerné</b>		
<b>médecin de prévention professionnelle</b>		
<b>infirmier(e)</b>		
<b>assistant social(e)</b>		
<b>conseiller juridique</b>		

# annexes

## ANNEXE 4

### CHECK LIST DE L'ACCOMPAGNATEUR POST-AGRESSION

Établissement/service concerné : \_\_\_\_\_  
 Date et heure de l'agression : \_\_\_\_\_  
 Description sommaire des faits : \_\_\_\_\_

#### Mesures immédiates (vérifications et actions)

- |   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> blessés (légers - graves) (préciser) | <input type="checkbox"/> services d'urgence      | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> décès                                | <input type="checkbox"/> familles/proches avisés | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> liste des agents concernés           | <input type="checkbox"/> clientèle avisée        | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> fermeture de l'établissement         |  |                          |
| <input type="checkbox"/> moyens de remplacement               |  |                          |
| <input type="checkbox"/> travaux                              |  |                          |

#### Acteurs informés

- |  |   |                          |
|--|---|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> directeur départemental/NOD             | <input type="checkbox"/> fiche de signalement d'agression (Signalis)  | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> directeur de groupement                 | <input type="checkbox"/> déclaration(s) d'accident de service/travail | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> responsable sécurité du métier concerné |   |                          |
| <input type="checkbox"/> assistant(e) social(e)                  |   |                          |
| <input type="checkbox"/> médecin de prévention professionnelle   |   |                          |
| <input type="checkbox"/> infirmier(e)                            |   |                          |
| <input type="checkbox"/> DRH département/NOD                     |   |                          |
| <input type="checkbox"/> RRH groupement                          |   |                          |
| <input type="checkbox"/> responsable ARSEOT dépt./NOD            |   |                          |
| <input type="checkbox"/> conseiller juridique                    |   |                          |
| <input type="checkbox"/> responsable communication dépt./NOD     |   |                          |

#### Documents remplis (de J à J + 3)



# annexes

---

## ANNEXE 5

### DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT DES AGENTS VICTIMES D'AGRESSION

#### INDICATEURS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

(à tenir et suivre par l'accompagnateur post-agression,  
sous la responsabilité du DRH dépt./NOD)

① Nombre d'agents agressés par établissement

② Nombre d'agressions par agent

③ Nombre de jours d'arrêt de travail par agent agressé

④ Taux de déclaration d'accidents =  $\frac{\text{Nombre de déclarations d'accidents de travail/accidents de service}}{\text{Nombre d'agressions}}$

⑤ Taux de suivi médical =  $\frac{\text{Nombre d'agents ayant bénéficié d'une surveillance médicale particulière}}{\text{Nombre d'agents agressés}}$

⑥ Taux de reclassement médical =  $\frac{\text{Nombre de reclassements pour raisons médicales}}{\text{Nombre d'agents agressés}}$

⑦ Taux d'aménagement des postes de travail =  $\frac{\text{Nombre d'aménagements de postes de travail}}{\text{Nombre d'agents agressés}}$

⑧ Taux de suivi social =  $\frac{\text{Nombre d'agents ayant bénéficié du soutien de l'assistant social}}{\text{Nombre d'agents agressés}}$

⑨ Taux de satisfaction des demandes administratives =  $\frac{\text{Nombre de demandes administratives satisfaites}}{\text{Nombre de demandes administratives}}$

⑩ Taux de mobilité post-agression =  $\frac{\text{Nombre d'agents mutés}}{\text{Nombre d'agents agressés}}$

## ANNEXE 5 (suite)

**INDICATEURS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI DU DISPOSITIF  
D'ACCOMPAGNEMENT DES AGENTS VICTIMES D'AGRESSION  
(fiche méthodologique)**

TYPE D'INDICATEUR	FINALITÉ	MODE DE CALCUL	ACTEUR CONCERNÉ SOURCE
① Nbre d'agents agressés par établissement	évaluer la fréquence d'agents agressés dans un même établissement	Comptage individuel des victimes d'agression par établissement d'un même département/NOD	Chef d'établissement - DRH
② Nbre d'agressions par agent	évaluer la fréquence d'agressions subies par un même agent, par département	Comptage individuel des victimes d'agression par département/NOD	Chef d'établissement - DRH
③ Nbre de jours d'arrêt par agent agressé	évaluer la gravité des agressions par agent, par département	Comptage des jours d'arrêt de travail par département/NOD	Chef d'établissement - DRH
④ Taux de déclaration d'accidents	évaluer le pourcentage d'agressions ayant donné lieu à une déclaration d'accident, par département	Nbre de déclarations d'AT/AS Nbre d'agressions (par département/NOD)	Chef d'établissement - DRH
⑤ Taux de suivi médical	évaluer le pourcentage d'agents ayant bénéficié d'une surveillance médicale particulière effectuée par les MPP (par département)	Nbre d'agents en surveillance médicale particulière Nbre d'agents agressés (par département/NOD)	MPP
⑥ Taux de reclassement médical	évaluer le pourcentage d'agents reclassés pour raisons médicales (par département)	Nbre de reclassements médicaux Nbre d'agents agressés (par département/NOD)	MPP
⑦ Taux d'aménagement des postes de travail	évaluer le pourcentage d'aménagements des postes de travail effectués et/ou proposés par les MPP (par département)	Nbre d'aménagements de postes de travail Nbre d'agents agressés (par département/NOD)	MPP
⑧ Taux de suivi social	évaluer le pourcentage d'agents ayant eu recours au soutien des assistants sociaux (par département)	Nbre d'agents ayant eu recours à l'assistant social Nbre d'agents agressés (par département/NOD)	AS
⑨ Taux de satisfaction des demandes administratives	évaluer le pourcentage global de satisfaction des demandes administratives (mutation, changement d'affectation, logement, etc.) (par département)	Nbre de demandes satisfaites Nbre de demandes administratives (par département/NOD)	DRH
⑩ Taux de mobilité post-agression	évaluer le pourcentage de mutations consécutives aux agressions (par département)	Nbre d'agents mutés Nbre d'agents agressés (par département/NOD)	DRH

Cette fiche a pour objet de faciliter l'établissement, par les accompagnateurs post-agression, des indicateurs annuels spécifiquement conçus pour l'évaluation et le suivi du dispositif d'accompagnement des victimes d'agression, en précisant pour chaque indicateur :

- leurs finalités et modes de calcul ;
- les acteurs concernés (pour l'obtention des données).

*IMPRIMERIE NATIONALE*

2 006001 1