FICHE PRATIQUE À L'ATTENTION DU CHEF DE SERVICE

UN AGENT EST VICTIME D'UNE AGRESSION OU MIS EN CAUSE PENALEMENT, QUE DEVEZ-VOUS FAIRE?

Les agressions contre les agents dans l'exercice de leurs fonctions peuvent être très traumatisantes.

L'agent ne doit pas être seul pour y faire face. Son entourage professionnel est présent pour le soutenir et l'aider dans ses démarches.

A cet égard, votre rôle de chef de service est essentiel, aussi bien dans la gestion et le signalement des incidents que pour le soutien immédiat des agents victimes.

▪ **QUE FAIRE EN CAS D'AGRESSION D'UN AGENT?**

➤ **La gestion à chaud de l'incident :**

Il convient tout d'abord de faire cesser l'attaque. Vous devez, dans la mesure du possible :

- Garder votre calme. Il est essentiel que les responsables réagissent avec maîtrise face aux événements imprévus voire brutaux ;
- Rassurer l'agent agressé et l'ensemble des personnels ;
- Tenter de calmer l'utilisateur irascible ;
- Faire appel aux forces de l'ordre si l'utilisateur ne se calme pas et refuse de quitter les lieux ;
- Faire accompagner l'agent chez le médecin ou à l'hôpital en cas de blessures ;
- Penser à collecter tous les éléments de preuve qui seront transmis à l'administration ou à la justice (identités et témoignages des usagers présents lors de l'agression, témoignages de collègues, tracts, etc...) ;

➤ **Le signalement de l'incident :**

- Informer dans les meilleurs délais possibles le référent protection juridique de la direction, en lui transmettant notamment la fiche de relative à la prévention du risque psycho-social (lien : <http://nausicaadoc.appli.impots/2013/019291>) ;

- Le référent protection juridique informe sans délai le bureau RH-2B au moyen de la fiche de signalement des agressions contre les agents conformément au protocole d'analyse et de traitement des incidents, pour définition des suites à donner, notamment pénales (voir circulaires du 8 avril 2013). En cas d'urgence, ce signalement peut être effectué dans un premier temps, par téléphone.
- Rappeler à l'agent l'existence d'un numéro d'appel d'urgence lui permettant de contacter directement le référent protection juridique lorsqu'il n'arrive pas à vous joindre pour signaler une agression.

➤ **Le soutien et l'accompagnement de l'agent victime**

En lien avec le référent protection juridique, vous devez mettre en place un dispositif de soutien et de protection de l'agent victime, afin de l'accompagner et de gérer au mieux l'incident.

• **Eviter le renouvellement de l'agression**

Mettre en place les mesures nécessaires pour éviter une nouvelle confrontation de l'agent avec son agresseur (décharge du dossier, remplacement à l'accueil, inscription du numéro de téléphone personnel sur liste rouge ou dénumérotation professionnelle, par exemple en cas de menaces téléphoniques répétées proférées par un contribuable).

• **Rester à l'écoute de l'agent**

Au-delà du soutien apporté immédiatement après une agression, vous devez rester à l'écoute et attentif aux éventuelles difficultés que pourrait avoir l'agent à surmonter l'incident.

En effet, l'impact psychologique consécutif à une agression peut survenir immédiatement après les faits mais il peut aussi se révéler ultérieurement.

Afin de garantir un soutien durable de l'agent victime, le référent protection juridique propose notamment à l'agent des entretiens à intervalles réguliers afin de faire le point sur sa situation, en lien avec le médecin de prévention.

• **Accompagner l'agent dans ses démarches**

→ Attendre les préconisations du bureau RH-2B, par l'intermédiaire du référent protection juridique, avant l'engagement de toute action pénale ;

→ Accompagner (ou faire accompagner) l'agent qui souhaite porter plainte auprès des services de police ou de gendarmerie ;

Dans cette plainte, il est impératif de donner l'adresse professionnelle de l'agent.

Vous ne pouvez pas porter plainte, au nom de l'administration, en lieu et place de l'agent victime. En soutien de l'action pénale de l'agent, la direction effectuera une dénonciation des faits au procureur de la République en application de l'article 40 du code de procédure pénale, qui produit les mêmes effets juridiques qu'une plainte.

→ L'informer de la dénonciation des faits éventuellement effectuée par l'administration au procureur de la République en soutien de son action judiciaire ;

→ Accompagner l'agent dans ses démarches administratives (déclaration d'accident de service permettant la prise en charge des soins médicaux et des frais pharmaceutiques par l'administration, demande d'indemnisation au bureau RH-2B en cas de détérioration d'un bien personnel) ;

→ Aider l'agent à rassembler l'ensemble des documents qui permettront, si besoin, d'obtenir une indemnisation en justice en cas de poursuites pénales de l'auteur des faits (dossier d'accident de service, facture de réparation d'un bien personnel...)

→ L'informer, en lien avec le référent protection juridique, des suites pénales qui ont été réservées à sa plainte ou à la dénonciation des faits.

▪ **QUE FAIRE EN CAS DE MISE EN CAUSE PENALE D'UN AGENT?**

Si un agent vous informe qu'une plainte pénale est déposée à son encontre, vous devez :

- Lui demander de vous transmettre copie de tous les documents qu'il a en sa possession : convocation à une audition par les services de police, convocation devant le juge d'instruction, citation directe devant le tribunal correctionnel...
- Informer au plus vite le référent protection juridique en lui transmettant un rapport circonstancié des faits et de la procédure suivie.
- Saisir, par l'intermédiaire du référent protection juridique, le bureau RH-2B qui apporte au besoin des conseils juridiques (par exemple si l'agent est auditionné par les autorités judiciaires en tant que simple témoin afin de recueillir sa version des faits).
- Aider l'agent dans ses démarches, avec l'aide du référent protection juridique : constitution d'un rapport circonstancié, demande de protection fonctionnelle à transmettre au bureau RH-2B...
- Rester à l'écoute de l'agent tout au long de la procédure pénale, qui peut parfois être longue et éprouvante.

Vous pouvez trouver toutes les informations utiles sur la protection juridique des fonctionnaires dans le guide de défense et de protection des agents et de l'administration.