Mission Locale HAUTE-GARONNE

Eclaireur d'avenir

PROCEDURE VIOLENCES ET AGRESSIVITE

La prévention des violences et agressivité est essentielle pour nos métiers en lien direct avec le public. **Chaque salarié-e doit se sentir en sécurité à la fois dans son environnement et dans l'assurance que toute difficulté liée à une manifestation de violence ou d'agressivité à son encontre sera prise en compte et traitée**.

L'équipe de Direction est partie prenante de la procédure mise en place.

Cette procédure, travaillée il y a plusieurs années avec le CHSCT est affichée et consultable sur intranet. Elle est réactualisée dans le cadre d'un groupe de travail issu de la DUP. Le document actualisé sera adressé à tous les salarié-e-s pour rappel. Tous les nouveaux entrants en seront informés au fur et à mesure de leur arrivée.

1 : PREVENTION

Dès l'intégration du-de la salarié-e, il est important de définir clairement les missions de l'association pour éviter les incompréhensions (accompagnements des bénéficiaires au niveau social, professionnel, rôle des différents intervenants…).

S'il est souhaitable que les conseiller-ère-s reçoivent les parents d'un jeune mineur, ils ne sont pas dans l'obligation de recevoir les membres de la famille d'un jeune majeur, que ce soit ses parents ou son compagnon.

Le conseiller-ère doit être informé que tout acte d'agression entraine l'application systématique de procédures de sanction (avertissement au minimum jusqu'à l'interruption de l'accompagnement), **avec le soutien de la hiérarchie.**

Cette communication est importante dans l'objectif de clarifier les rapports qui doivent s'instaurer entre le public accueilli et les salarié-e-s de la Mission Locale.

Le rappel des règles de bonne conduite et des éventuelles sanctions est un élément de dissuasion simple et applicable à notre activité. Un poster (en cours d'élaboration) précisant ces règles de bonnes conduites, doit être affiché dans tous les lieux d'accueil.

Dans la pratique, le service RH présente systématiquement la procédure Violences et Agressivité aux nouveaux entrants et indique où s'y référer (sur intranet et à l'affichage). Un renvoi à la procédure est effectué avec l'attribution du matériel informatique (cf. fiche accueil ci-dessous).

1.1 Logiciel de sécurité

Un logiciel est installé systématiquement sur tous les postes informatiques des salarié-e-s en lien direct avec le public. Une fiche d'accueil est remise à chaque nouvel entrant avec le matériel (portable-souris-rehausseur-clavier) stipulant la mise en place d'un logiciel « Alerte » sur le poste et comment l'activer. Cette fiche renvoi à la procédure dont il est fait part à tous les entrants, au moment de la signature du contrat de travail.

Ce logiciel permet au salarié-e d'avertir tous les collègues de son site de rattachement ainsi que le service informatique en cas de difficulté. **Ceux-ci ont pour consigne de se rendre dans le bureau du salarié-e concerné ou d'appeler en urgence les partenaires qui partagent le lieu de permanence où il-elle se trouve.**

PDF

FicheAccueilServ...

1.2 Organisation de l'espace de travail

Dans la mesure du possible, le bureau doit être positionné de telle manière que le conseiller-ère puisse sortir rapidement de la pièce en cas d'agression. Il ne faut pas que le bureau fasse obstacle.

1.3 Les lieux de permanence ou de mise en œuvre de la Garantie Jeunes délocalisée

Des lieux partagés avec des partenaires sont systématiquement recherchés pour nos permanences ou la mise en œuvre de la Garantie Jeunes délocalisée. En revanche nous n'avons pas le pouvoir d'agir sur les absences éventuelles de nos partenaires. Aussi, nous préconisons un fonctionnement qui permette des plages de présence commune ou d'être alerté systématiquement en cas d'absence. Le conseiller-ère peut alors contacter les jeunes pour un échange par Skype ou téléphonique. **Cette possibilité reste à l'appréciation du-de la conseiller-ère.**

1.4 Conseils afin de prévenir une agression potentielle

- Informer l'ensemble des collaborateurs de l'antenne (ou de la permanence) de la situation potentiellement prévisible (date, heure, bureau), éventuellement, choisir pour le rendez-vous une demi-journée où un psychologue PAEJ sera présent
- S'installer dans un bureau non isolé (vitré, proche de la sortie)
- Prévoir la visite à distance des heures de pauses et de repas
- Disposer le bureau de sorte à pouvoir sortir rapidement
- Supprimer les objets pouvant être potentiellement dangereux
- Se rappeler du dispositif « Alerte »
- Désigner un collaborateur qui alertera les secours (017 / 018)
- L'assistant-e de site avertira les collègues du site de l'arrivée dans les locaux de la personne concernée
- Eventuellement, laisser la porte ouverte ou entrouverte

1.5 Conseils sur comment agir au cours de l'agression

- Rester à l'écoute de la personne, la laisser « vider son sac »
- Ne pas hésiter à dire « je comprends », « je respecte votre point de vue » …
- Utiliser les marques de respect (Vouvoiement, Madame, Monsieur)
- Utiliser la reformulation
- Garder une distance physique suffisante
- Ne pas toucher une personne en colère
- Eviter les provocations
- Parler lentement et moins fort que l'interlocuteur
- Passer le relais à un collègue ou au supérieur hiérarchique
- Ne pas entraver la fuite de l'interlocuteur ou son désir de partir
- Utiliser le dispositif « Alerte »

2 : AGRESSION

A la suite d'une agression, le salarié-e doit pouvoir bénéficier du soutien de sa hiérarchie. Au niveau fonctionnel, il ne doit pas être remis en cause mais soutenu le plus possible.

Au niveau psychologique, la réassurance de sa hiérarchie, de ses collègues, du psychologue lors de réunion d'analyse de pratique, est importante.

La médecine du travail peut être mobilisée (visite à la demande du salarié-e ou de l'employeur), pour un éventuel accompagnement psychologique.

De manière générale, lors de violences, il convient de comprendre très précisément les circonstances, les conditions et les facteurs qui en ont été le déclencheur. Cette compréhension passe par une analyse de la situation vécue par le-la salarié-e- et des situations de travail susceptibles de générer des violences (conflits avec le conseiller, situation de non-respect des engagements pris par le bénéficiaire et en conséquence le non versement de prestation, personnalité difficile…)

Cette analyse permet de définir la nature d'actions de protection, de dissuasion et d'améliorer les processus d'accueil :

- Par exemple, informer les collègues et le responsable hiérarchique d'un entretien à venir qui risque d'être difficile, recevoir le bénéficiaire dans un bureau avec une disposition adéquate (conseiller côté sortie).
- Par exemple, expliquer clairement aux jeunes que l'attribution d'une allocation financière et son arrêt éventuel sont décidés dans le cadre d'une commission. Cette simple information induit une moindre exposition du conseiller-ère.

A la suite d'une agression ou d'un incident, les actes ci-dessous sont nécessaires :

- Informer le-la Responsable hiérarchique, la RRH, la Direction
- Informer les collaborateurs du site
- Analyser la situation/l'agression
- Déterminer les actions à mettre en place
- Remplir le rapport « incident / agression » (cf. Annexe)
- L'adresser au Responsable Hiérarchique, à la RRH, à la Direction, au CSE

2. 1 Agression Physique

Que l'agression physique soit celle <u>d'un jeune ou d'un membre de sa famille</u>

Immédiatement

- Alerter les services de police ou de gendarmerie du site de rattachement ou de la permanence (Cf. liste des numéros pour tous les lieux d'accueil du site de rattachement en fin de procédure)
- Porter plainte à titre individuel ou dépôt d'une main courante (vivement conseillé à la personne agressée)
- Informer le-la Responsable Hiérarchique, la RRH, la Direction
- Le dépôt d'une plainte par la MLHG est décidé par la Direction et le Responsable Hiérarchique

Dans un second temps

- Le Responsable Hiérarchique intervient auprès du jeune et lui signifie la suspension temporaire ou l'arrêt définitif de l'accompagnement par la structure (Cf. Courrier type)
- Analyser la situation/l'agression avec le Responsable Hiérarchique
- Déterminer les actions à mettre en place
- Remplir le rapport « incident/agression »
- L'adresser au Responsable Hiérarchique, à la RRH, à la Direction, au CSE

Dans tous les cas, tous les membres de l'équipe présents doivent prendre l'initiative d'alerter les services de police ou de gendarmerie dès la survenue de l'agression. PAS DE DELAIS.

2.2 Agression Verbale

Que l'agression verbale soit celle <u>d'un jeune ou d'un membre de sa famille</u>

2.2.1 Le-la Responsable Hiérarchique est présent :

Il-elle prend en main la situation.

- Il intervient dans l'entretien en évoquant le comportement de « l'agresseur » et en rappelant les règles de conduite
- Pour relayer éventuellement le salarié-e agressé faire tomber la tension :
    - Il recentre l'entretien sur nos missions
    - Il demande des excuses
- Pour permettre au salarié-e d'évacuer immédiatement le stress, il entame une discussion
- Il lui appartient d'envisager avec le Direction l'opportunité d'une sanction (avertissement, suspension de parcours) toujours signifiée par courrier (Cf. annexe courrier type)
- Il détermine les actions à mettre en place avec le salarié-e
- Il analyse la situation/agression avec le salarié-e
- Le salarié-e remplit le rapport « incident / agression »
- Le salarié-e l'adresse au Responsable Hiérarchique, à la RRH, à la Direction, au CSE

2.2.2 Le-la Responsable Hiérarchique est absent :

Il convient de « gérer la solitude » en faisant connaitre la difficulté aux autres membres de l'équipe (ou aux partenaires présents sur une permanence extérieures ou dans le local de la GJ délocalisé) :

- Ouvrir la porte du bureau
- Mettre en marche le haut-parleur du téléphone
- Utiliser le logiciel Alerte
- Avertir ou faire avertir le Responsable Hiérarchique (ou Responsable binôme et RRH et Direction)

Les salarié-e-s ou partenaires présents peuvent (doivent) prendre l'initiative d'aller prendre contact avec leur collègue afin de montrer la présence de tiers :

- Faire tomber la tension
    - S'en tenir aux faits
    - Mettre en évidence les sentiments et les besoins
    - Faire exprimer les actions souhaitées
    - Ne pas juger, faire la morale, riposter ou tenter d'intimider ce qui aggraverait la tension
    - Rester poli, cohérent dans les propos (pas de changement d'avis au cours de l'échange)
    - Penser à rester disponible à la personne en évitant les interruptions (téléphone)
- Sortir du conflit
    - Parvenir à une alternative en débouchant sur un consensus
    - Si on se trouve dans une impasse, le recours à un collègue est indispensable
- Débriefing en équipe et **Informer le Responsable Hiérarchique ou son binôme, la RRH et la Direction sans délais**

A son retour, le Responsable Hiérarchique (ou la Direction ou son binôme si le retour du Responsable Hiérarchique est lointain) organise une rencontre « Agresseur, Responsable Hiérarchique, en présence du salarié-e (s'il ou elle le souhaite) afin de reprendre les éléments du conflit et examiner les suites. La gestion des reproches faits pourra être facilitée si une synthèse des propositions faites et des actions menées est préparée pour l'entretien à partir des données I-Milo et pièces annexes.

- Il appartient au Responsable Hiérarchique d'envisager avec la Direction l'opportunité d'une sanction (avertissement, suspension de parcours) toujours signifiée par courrier (Cf. annexe courrier type)
- Il-elle détermine les actions à mettre en place avec le salarié-e
- Il-elle analyse la situation/agression avec le salarié-e
- Le salarié-e remplit la fiche incident / agression
- Il-elle la communique au Responsable Hiérarchique, à la RRH à la Direction, au CSE

A la suite d'une agression, le-la salarié-e doit pouvoir bénéficier d'un soutien de sa hiérarchie. Au niveau fonctionnel, il ne doit pas être remis en cause mais soutenu le plus possible.

Le-la salarié-e doit mobiliser les outils à sa disposition et saisir l'aide qui lui est proposée.

Mission Locale HAUTE-GARONNE | Eclaireur d'avenir

Gestion des situations de violence

Agression Ecrite ou Verbale		Agression Physique
Situation gérée sans conséquence **Pas de suite**	1 : Nécessité d'une intervention auprès du jeune. 2 : Intervention gérée par le Responsable Hiérarchique 3 : Le-La salarié-e complète « le rapport d'agression 4 : Ce rapport est adressé : - au Responsable Hiérarchique - à la RRH - à la Direction - au CSE	1 : il est recommandé que le-la salarié-e agressé-e physiquement porte plainte ou dépose à minima une main courante 2 : Nécessité d'une intervention auprès du jeune gérée par le Responsable Hiérarchique 3 : Le-La salarié-e complète « le rapport d'agression 4 : Ce rapport est adressé : - au Responsable Hiérarchique - à la RRH - à la Direction - au CSE
	Recadrage verbal par le Responsable Hiérarchique Et / Ou **Courrier d'avertissement du Responsable Hiérarchique** Et / Ou **Suspension de l'accompagnement décidé par le Responsable Hiérarchique**	**Après intervention du Responsable Hiérarchique auprès du jeune, courrier de recadrage adressé au jeune par la Direction** Et / Ou **Suspension ou arrêt définitif de l'accompagnement décidé par la Direction** Et / Ou **Dépôt de plainte par la MLHG auprès du procureur**

RAPPORT D'UNE AGRESSION VERBALE OU PHYSIQUE SUR UNE ANTENNE OU UNE PERMANENCE

Date de l'agression
Antenne :
Permanence :
Locaux GJ délocalisée :
Nom et prénom du jeune :
Nom et prénom du-de la salarié-e :

- ☐ Le-la jeune
- ☐ Un membre de sa famille

A-t-il, a-t-elle :

- ☐ Insulté par écrit
- ☐ Insulté oralement
- ☐ Menacé par écrit
- ☐ Menacé verbalement
- ☐ Agressé verbalement
- ☐ Agressé physiquement

Résumé des faits :

Transmission le / /

- ☐ Responsable hiérarchique
- ☐ RRH
- ☐ Direction
- ☐ CSE

Signature :