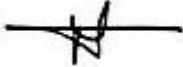



Version du document	Nature de la modification	Date
2	Réactualisation de la procédure	Février 2019

	REDACTION	APPROBATION
Nom	HENRY Marion	BERNIER Dominique
Fonction	Responsable qualité	Délégué
Visa		

## 1 - OBJET

L'objet de cette procédure est de définir comment le personnel de l'Association d'Aide à Domicile des Centres Sociaux de l'Allier doit agir en cas d'agression ou d'acte violent au travail.

## 3 - RESPONSABILITÉS

Chaque membre du personnel administratif et d'encadrement est responsable de la bonne application de cette procédure.

## 4 - DESTINATAIRES

La Direction, tout le personnel d'encadrement, administratif, d'intervention des services d'aide et de soins à domicile (Direction, responsables de service, administratifs, responsables de secteur, infirmiers coordinateurs, aides à domicile, aides-soignants).

## 5 - PRÉAMBULE

Les agressions ou actes violents au travail peuvent être :

- Des violences externes : insultes, menaces, agressions exercées dans le cadre du travail par des personnes extérieures à l'entreprise ;
- Des violences internes : harcèlement moral ou sexuel, conflits exacerbés à l'intérieur de l'entreprise.

## 6 – CONDUITE À TENIR EN CAS D'AGRESSION VERBALE

- Agression verbale au téléphone ou en face à face

La personne agressée informe son supérieur hiérarchique et remplit le formulaire « remontées d'informations » (FE5). La personne doit retranscrire les propos de l'interlocuteur le plus rapidement possible pour ne pas les oublier. Il est important d'indiquer l'heure et la date de l'appel téléphonique, le nom de la personne et son numéro de téléphone (si visible sur l'écran du poste téléphonique).

Si nécessaire, le supérieur hiérarchique avertit le responsable de service. Le responsable de service prendra toutes les mesures utiles et les suites à donner à l'évènement et si besoin contactera la Direction.

- Le classement du formulaire « remontées d'informations »

Un classement dans le dossier informatique du salarié au siège de l'association est réalisé.

Le formulaire « remontées d'informations » doit être inséré dans le dossier du bénéficiaire au sein des antennes.

## 7 – CONDUITE À TENIR EN CAS D'AGRESSION PHYSIQUE AU DOMICILE D'UN BÉNÉFICIAIRE OU À L'ANTENNE

### Immédiatement

La personne agressée :

- Quitte le lieu de l'agression
- Préviens son responsable hiérarchique
- Préviens ou fait prévenir la police et les secours si besoin
- Fait constater l'agression par un médecin si besoin

### Le responsable hiérarchique dès la connaissance de l'évènement

- Avertit le responsable de service qui prendra toutes les mesures utiles et les suites à donner à l'évènement et si besoin contactera la Direction.
- Rencontre la personne agressée.
- Fait remplir ou remplit, si la victime est dans l'incapacité de le faire, le formulaire « remontées d'information » (FE5).

### Dans les heures et les jours qui suivent le traitement :

Le traitement de ces remontées sera géré individuellement et la personne agressée sera informée des suites données à cette agression.

Le responsable hiérarchique :

- Envoie au service RH toutes les indications nécessaires pour déclarer l'agression en **accident du travail**
- Aide et accompagne la victime à effectuer toutes les démarches administratives et juridiques (par exemple dépôt de plainte)
- Scanne le formulaire « remontées d'informations » (FE5) à la direction, au responsable de service, au service Ressources Humaines après l'avoir complété

La direction :

- Étudie le besoin d'un soutien psychologique pour la personne agressée et prend toutes les mesures utiles et les suites à donner à l'évènement.
- Informe les instances sociales
- Prend toutes les mesures nécessaires dans le cadre de l'intervention à domicile où a eu lieu l'agression (suspension, arrêt de la prise en charge, etc.)

## 7 – SUIVI PSYCHOLOGIQUE, SOUTIEN, ECOUTE

Suivant l'importance de l'agression et le souhait de la personne agressée, la direction met en place un soutien psychologique.

Rapidement après l'évènement, la direction met en place un débriefing ou un entretien individuel d'écoute avec un psychologue qui permettra à la victime de gérer ses émotions.

Un débriefing collectif peut également être mis en place pour les collègues qui exprimeraient le besoin de parler de l'évènement.

## 8 – LA MEDECINE DU TRAVAIL

Le médecin du travail peut conseiller l'employeur pour mettre en place l'accompagnement et le suivi de la victime. Avant sa reprise de travail, la victime peut demander une visite au médecin du travail.