

Direction Santé Solidarité Jeunesse

Pierre-yves.manchon@strasbourg.eu (directeur)

Coraline.hoeltzener@strasbourg.eu (conseillère de prévention)

12 janvier 2026

Outrage ou agression (physique ou verbale) envers un·e agent·e de la DSSJ

Contexte : les agent·es des différents services de la DSSJ sont régulièrement victimes d'incivilités et agressions verbales et plus rarement physiques. Cette note détaille et actualise la conduite à tenir collectivement dans ce type de circonstances. Elle peut être complétée dans les services par une note interne tenant compte des spécificités de l'activité du service.

Périmètre – De quoi parle-t-on ?

Outrage à agent public :

- Paroles insultantes ou humiliantes (ex. « ton boulot c'est de la merde ») ;
- Mimiques ou attitudes qui expriment clairement le mépris ou la colère de l'auteur des faits pour la personne à laquelle il s'adresse (ex. : suivre un agent dans la rue)
- Envoi par lettre ou message (courriel, affiche, SMS, etc.), d'écrits ou d'images insultants, menaçants, déshonorants ;
- Envoi ou jet d'objets quelconques (ex. jeter de l'eau au visage).

NB : depuis 2025, les peines en cas d'outrage à agent public sont renforcées lorsque l'agent est un professionnel de santé ou exerce dans un service social ou médico-social.

Agressions verbales, en particulier :

- **Injures** (ex. « pute » ; « pauvre con » ; « incapable » ; « va te faire enculer » ; « nique ta mère »), notamment à caractère raciste (ex. « sale nègre » ; « youpin » ; « bougnoule » ; « tu ferais mieux d'aller préparer ton couscous ») ;
- **Diffamation** (ex. post Facebook avançant que tel agent est un incapable ; « vous êtes tous des racistes » ; etc.).

Agressions sexuelles et outrages sexistes :

- Violences sexuelles (ex. toucher fesses, sexe, seins, bouche ; exhibition – y compris par l'envoi de photos ; gestes à connotation sexuelle ; etc.) ;
- Réflexions dégradantes et/ou propos à connotations sexuelles (ex. « mal baisée » ; blagues sexistes (« vous avez vos règles ou quoi ? ») ;
- Irrespect ou mépris en raison du genre ou de l'orientation sexuelle (« gouine » ; « je veux parler à un homme »).

Agissements constitutifs de harcèlement, y compris la répétition d'appels téléphoniques, de SMS/MMS, de messages privés sur les réseaux sociaux, etc.

Atteintes volontaires à l'intégrité de la personne :

- Agressions physiques (ex. coup ; crachat) ;
- Menaces (ex. « je vais revenir avec des armes » ; « je vais t'attendre à la sortie » ; montrer un rasoir ; lever la main ; montrer le poing ; « je vais tout cramer »).

Table des matières

En prévention	3
Pendant l'incident – principes généraux à adapter selon sites.....	3
J à J+3 après l'incident.....	4
Au plus tard au moment du rendez-vous avec l'agent·e	4
Dans les 3 mois qui suivent l'incident	5
Dans les 6 mois qui suivent l'incident	5
Annexes	6
Annexe n°1 - Lexique.....	6
Annexe n°2 - Ressources	7
Annexe n°3 - Répertoire des contacts utiles	7
Annexe n°4 - Règlement de fonctionnement & sanctions	8
Annexe n°5 - Interdiction des vidéos, photos et enregistrements audios	9
Annexe n°6 - E-mails, téléphone, sms, réseaux sociaux.....	9
Annexe n°7 - Visites à domicile : précautions particulières à prendre	10
Annexe n°8 - Vérification périodique des dispositifs d'alerte DATI et Boutons d'alerte	10
Annexe n°9 - Le compte-rendu d'incident (CRI).....	12
Annexe n°10 - Le dépôt de plainte	13

EN PRÉVENTION

1° Se doter d'un **règlement de fonctionnement** du service ou l'actualiser (cf. annexe 5) ;

2° **Chaque année** (voire chaque semestre selon le turn-over du service) :

- **Partager le règlement de fonctionnement** du service et étudier les besoins éventuels de modification ;
- **Partager et expliquer cette note** (en réunion de service ou d'équipe) ;
- Diffuser auprès des agent·es les [fiches pratiques disponibles sur Totems](#) ;
- **Tester l'ensemble des systèmes d'alerte** (boutons d'alerte, DATI ; cf. annexe 9).

3° Organiser et planifier la **formation des agent·es exposé·es et de leurs encadrant·es**, notamment dans le cadre du plan de formation transversal *STOP Violences* de la collectivité. Prévoir ces formations lors de la conception des plans annuels de formation et donc dès le premier semestre. Signaler tout besoin dans le CR de l'EP (entretien professionnel annuel),

***Réflexe** – Tout nouveau collègue doit être formé à la question de la prévention et de la gestion des violences, au plus tôt et au plus tard dans les 12 mois qui suivent son arrivée. Cette formation est obligatoire : nous devons la proposer systématiquement.*

3° Tout au long de l'année :

- **Sensibiliser chaque nouveau collègue** par la remise et l'explication de cette note et du règlement de fonctionnement du service ;
- **S'assurer de l'équipement adéquat (ex. DATI)** de chaque agent·e susceptible de se trouver isolé·e (après évaluation du risque et analyse du besoin avec **le·la conseiller·ère en prévention**).

PENDANT L'INCIDENT — PRINCIPES GÉNÉRAUX À ADAPTER SELON SITES

Etape n°1 : Protection. Mise en protection de le·la collègue agressé·e (retrait). Il·elle alerte son N+1.

***Réflexe** – Dans tous les cas, la hiérarchie est prévenue. Elle décidera de la conduite à tenir et des suites (retrait, fermeture temporaire d'un site/structure, ...).*

Etape n°2 : Désescalade. Si la situation sur site le permet, sollicitation d'un relais par un·e collègue afin de calmer la personne agressive ou l'inviter à quitter les lieux.

Etape n°3 : Alerte. En cas de complication (refus de la personne ; dégradation de la situation), actionner le dispositif d'alerte (bouton d'alerte, DATI, appel au 17) et suivre les instructions.



***Réflexe** - En présence d'une arme, appeler le 17 (Police Nationale), systématiquement et sans attendre. Dès qu'une personne est aperçue avec une arme (ex. pistolet, couteau, poing américain, etc.) ou une arme par destination (ex. une arme factice, cutter, lame de rasoir), sans attendre qu'elle en fasse usage ou menace d'en faire usage. Et ce en complément de l'activation de l'alerte (bouton d'alerte ou DATI).*

J À J+3 APRÈS L'INCIDENT

Etape n°4 : le N+1 contacte (préférentiellement par téléphone, sinon email) l'agent-e victime pour :

- 1° Prendre de ses nouvelles et lui témoigner son soutien ;
- 2° Lui indiquer la conduite à tenir pour lui-même, en particulier a) consulter son médecin traitant, b) déclarer un accident de service, c) rédiger un CRI (compte-rendu d'incident) démarches administratives) et d) poser l'éventualité d'un dépôt de plainte ;
- 3° Lui proposer un rendez-vous au plus tard dans la semaine qui suit (si l'agent-e n'est pas en arrêt) pour revenir sur ce qui s'est passé et faire le point sur les différentes démarches pour lui-même et démarches prévues envers l'agresseur.

Etape n°5 : l'agent-e victime consulte son médecin traitant. Il-elle déclare un accident de service, avec l'appui au besoin de son N+1 ou de son assistant-e RH.

Réflexe - Attention aux délais de déclaration d'accident de service, en fonction du statut. Se renseigner auprès de l'assistante RH. A savoir : le médecin traitant est la seule personne en capacité de définir l'état de santé d'un agent et de rédiger le certificat nécessaire à la déclaration d'accident de service.

Etape n°6 : l'agent-e victime rédige un CRI (Compte Rendu d'Incident), le cas échéant avec l'appui du N+1. En cas d'absence de l'agent-e (ex. arrêt), le N+1 rédige le CRI.

Etape n°7 : l'agent-e victime (ou son N+1) mentionne l'incident sur BL-Social (pour les services concernés) dans le « parcours social » et verse le CRI dans les « rapports ».

AU PLUS TARD AU MOMENT DU RENDEZ-VOUS AVEC L'AGENT-E

Etape n°8 : le N+1 vérifie avec l'agent-e le suivi des démarches et le cas échéant :

- Rappelle la possibilité de solliciter la médecine du travail ;
- Rappelle la possibilité de bénéficier de 5 séances gratuites de soutien psychologique chez un-e professionnel-le désigné-e par la collectivité ;
- Rappelle au besoin la nécessité de déclarer un accident de service (et le guide le cas échéant dans sa démarche) ;
- Si ce n'est déjà fait, propose son aide pour la rédaction d'un CRI et le finalise au besoin avec l'agent-e ;
- Rappelle la possibilité de dépôt de plainte et en précise les modalités (en sa qualité d'agent-e, accompagné-e par le N+1 et le recours à l'avocat de la collectivité - voir l'annexe n°2) et propose d'appeler l'avocat conseil de la collectivité pour déterminer si les faits justifient un dépôt de plainte ;
- Vérifie avec l'agent-e le besoin de protection fonctionnelle (et explique de quoi il s'agit).

Etape n°9 : Le N+1 rédige et adresse à l'agent-e un email récapitulatif à l'issue de cet entretien, précisant les suites envisagées (convocation de l'auteur des faits ; protection fonctionnelle ; etc.). Il-elle informe le collectif de travail des suites données à l'incident.

*Réflexe - Lorsque plusieurs agent-es sont impacté-es, solliciter un **débriefing collectif** animé par la psychologue avec laquelle travaille la collectivité. Le N+1 en échange avec la médecine du travail.*

DANS LES 3 MOIS QUI SUIVENT L'INCIDENT

Etape n°10 : le·la chef·fe de service, ou encadrement intermédiaire, envoie un e-mail de soutien à l'agent·e pour témoigner de l'attention du service ; le cas échéant doublé d'un e-mail du directeur ou de son adjoint selon la gravité des faits ;

Etape n°11 : le N+1 rédige un courrier à l'adresse de l'auteur de l'incident ou de l'agression, en lien avec sa hiérarchie, détaillant les mesures conservatoires prises et, le cas échéant, le convoquant à un entretien pouvant mener à des sanctions ;

Etape n°12 : si cela n'a pas été fait, le N+1 facilite le dépôt de plainte (annexe n°4), s'assure que l'avocat de la collectivité a été consulté, alerte le SPU en amont, accompagne l'agent·e lors du dépôt de plainte. Il·elle s'assure de la transmission et de l'archivage de la plainte au sein du service et de la direction, au SPU et service juridique en cas de demande de protection fonctionnelle.

Etape n°13 : le·la conseiller·ère en prévention de la DSSJ contacte l'agent·e victime 3 mois après les faits pour s'assurer de sa bonne connaissance des possibilités de soutien.

Réflexe - Encourager les agent·es victimes à évoquer le sujet des violences et outrages en GAP (groupe d'analyse des pratiques) pour celles et ceux qui en bénéficient.

DANS LES 6 MOIS QUI SUIVENT L'INCIDENT

Etape n°14 : une fois par semestre, un retour collectif technique sur les violences (retex) est réalisé à l'échelle du service ou de l'UT, auquel le·la conseiller·ère en prévention de la DSSJ est convié·e. Ce retex semestriel permet de :

1° Partager l'information sur ce qui a eu lieu et les suites données aux incidents survenus ;

2° Analyser collectivement ce qui a bien ou mal fonctionné lors de tel ou tel incident.

Un CR sommaire est adressé à le·la conseiller·ère en prévention et au SPU, pour information ou alerte. Il est partagé avec le·la chef·fe de service et la direction.

Réflexe – Solliciter l'expertise et les conseils du SPU. Le service de la prévention urbaine peut, à la demande d'un·e chef·fe de service ou de structure, venir à sa rencontre pour analyser les fragilités éventuelles d'un site et formuler des préconisations.

Etape n°15 : une fois par trimestre, le sujet des violences et outrages est travaillé en réunion de direction de la DSSJ. Animés par le·la conseiller·ère en prévention de la DSSJ, ce temps de travail s'appuie sur les statistiques des CRI et sur les retex réalisés dans les services. Il permet d'orienter l'action de la DSSJ et de nourrir le travail de la collectivité sur la question (cf. axe 5 du plan d'action adopté à l'issue du 2ème baromètre social).

Réflexe – Se demander comment nos organisations peuvent générer de la tension. Retex dans les services et points trimestriels en réunion de direction sont l'occasion de réfléchir aux défauts possibles de notre organisation collective ou de l'organisation des services publics du territoire et comment ils peuvent être à l'origine de tensions (ex. délais de réponse aux e-mails, défaillance de l'accueil téléphonique, effet ping-pong, etc.).

Annexe n°1 - Lexique

Outrage à agent public ? Un acte malveillant (paroles, gestes, envoi d'un objet, etc.) en lien avec la mission d'un·e agent·e et qui porte atteinte à sa dignité ou au respect dû à la fonction qu'il·elle exerce. L'outrage à agent se manifeste de différentes façons : paroles insultantes, humiliantes, etc. ; actions du corps, mimiques ou attitude qui expriment clairement le mépris ou la colère de l'auteur des faits pour la personne à laquelle il s'adresse ; menaces verbales ; envoi par lettre ou message (courriel, SMS, etc.) d'écrits ou d'images insultants, menaçants, déshonorants, etc. ; envoi d'objets quelconques. [Plus de détails sur service-public.gouv.fr](https://service-public.gouv.fr)

Diffamation ? Affirmer un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération d'une personne. Le fait en question doit être suffisamment précis pour pouvoir faire l'objet de preuve. Il y a diffamation même si l'allégation est faite sous forme déguisée ou dubitative ou si elle est insinuée. Il y a également diffamation si l'allégation vise une personne qui n'est pas désignée par son nom, mais qui est identifiable. [Plus de détails sur service-public.gouv.fr](https://service-public.gouv.fr)

Harcèlement ? Peut être moral (le fait d'imposer à un·e agent·e, de façon répétée, des propos ou comportements pouvant entraîner une dégradation de ses conditions de vie, de sa santé physique ou mentale) ou sexuel (le fait d'imposer à un·e agent·e, de façon répétée, des propos ou comportements à connotation sexuelle ou sexiste), dans une situation de face à face ou bien par voie téléphonique ou numérique (répétition d'appels ou de messages de type SMS, MMS, messages privés sur un réseau social, e-mails, ayant pour but de troubler la tranquillité de l'agent·e). [Plus de détails sur service-public.gouv.fr](https://service-public.gouv.fr)

Injures ? Une parole, un écrit ou une expression de la pensée adressés à une personne dans l'intention de la blesser ou de l'offenser. L'injure ne comporte pas l'affirmation d'un fait précis et objectivement vérifiable, mais seulement une allégation outrageante. Il ne faut pas confondre l'injure et la [diffamation](https://service-public.gouv.fr). [Plus de détails sur service-public.gouv.fr](https://service-public.gouv.fr)

Annexe n°2 - Ressources

Ressources utiles sur TOTEMS et en ligne :

- La [page “Incidents & agressions”](#) de TOTEMS : informations globales, formulaire CRI, etc.)
- La [note avocat](#) sur TOTEMS : opportunité et modalité de consultation de l’avocat en cas d’agression, outrage ou incivilités
- Le [formulaire de Compte Rendu d'Incident \(CRI\)](#) sur TOTEMS
- La [fiche pratique Déclarer une agression en FALC \(Facile A Lire et à Comprendre\)](#) téléchargeable sur TOTEMS
- La [note sur la protection fonctionnelle](#) (2009) sur TOTEMS ainsi que la page dédiée à la protection fonctionnelle sur le [site de la DGAFP](#)
- Le formulaire de [déclaration d'un accident de travail](#) sur TOTEMS.

Pour aller plus loin : [rapport INET de 2024 sur “le service public local face aux violences externes contre les agent-es”](#)

Annexe n°3 - Répertoire des contacts utiles

Contacts utiles au sein de notre collectivité sur les questions de violences et outrages :

- Conseillère en prévention de la DSSJ : coraline.hoeltzener@strasbourg.eu / 06 70 54 70 24
- Service Prévention Urbaine : _Prévention urbaine – cellule Coordination Sécurité <PreventionUrbaine-CelluleCoordinationSecurite@strasbourg.eu>
- Service Prévention Urbaine – Pour les tests périodiques des boutons d’alerte : M. J. PEIGNE (adjoint au responsable de la salle du CSV) : Joselito.PEIGNE@strasbourg.eu / 0368987736
- Avocat : Maître Nisand : 06 71 58 95 58
- Médecine professionnelle - Mme Geoffroy-Loux : 03 68 98 82 22
- Police municipale : 03 68 98 13 07 - 03 68 98 13 07

Annexe n°4 - Règlement de fonctionnement & sanctions

Un préalable à toute sanction : le règlement de fonctionnement. Pour sanctionner, il faut que la possibilité de sanction soit prévue dans un règlement de fonctionnement du service et que celui-ci soit réputé connu des usager·ères. A minima par un affichage (par ex. dans la salle d'attente), ou par la remise d'un exemplaire au début d'une mesure ou à l'arrivée sur l'aire d'accueil. Le service juridique de la collectivité peut apporter une aide à la conception et relecture d'un règlement.

Réflexe - Rédiger le règlement en français facile. Solliciter les conseils de la mission Handicap.

Une règle : la procédure doit être contradictoire. Avant toute décision de sanction, il faut permettre à l'agresseur de s'expliquer sur les faits, par écrit et/ou lors d'un rendez-vous auquel il est convoqué par courrier, dans un délai raisonnable (ex. 15 jours). Le règlement détaille cette procédure.

Un principe : la proportionnalité de la sanction. La sanction doit être proportionnée à la gravité des faits reprochés. Le règlement prévoit cette gradation, par exemple en précisant : "Selon la gravité des faits, la sanction va d'un rappel du règlement à une exclusion temporaire du service de max. 12 mois".

Exemple de gradation des sanctions :

- *Outrage léger ou injure : un rappel au règlement et à la loi, oral (ex. par le N+1) ou écrit (ex. par courrier signé du responsable territorial) ; changement de suivi (de lieu, d'agent, ou 100% à distance) ;*
- *Menaces ou violences verbales, ou récidive : exclusion temporaire du service (de 1 à 6 mois) notifiée par courrier signé du chef de service ;*
- *Menaces de mort ou violences physiques : exclusion longue (max. 12 mois) notifiée par courrier signé du directeur ou de son adjoint.*

Trois points d'attention en matière de sanction :

1° Il n'est pas légalement possible de prévoir des amendes, car les violences ou outrages sont en-dehors des champs de l'amende administrative et de l'amende forfaitaire délictuelle.

2° Il est possible de suspendre ou moduler l'accompagnement social proposé suite à des violences ou outrages commis envers un·e agent·e. Dans le cas même d'un service mettant en œuvre une compétence sociale départementale (ex. action sociale de proximité ou accompagnement des BRSA), la sanction doit être rigoureusement proportionnée, motivée et décidée à l'issue d'une procédure contradictoire car cette mesure ne doit pas constituer une privation de droits sociaux, protégés par la loi et les normes constitutionnelles. Cela ne peut prendre la forme d'une exclusion définitive.

Réflexe - Une fois épuisées les solutions d'ajustement de l'accompagnement, par effet de récidive, il n'y a pas d'obligation de proposer une alternative au suivi. Le cas échéant, si une orientation vers une autre structure (CCAS ou associations) est proposée, cela doit se faire de façon concertée avec la structure.

3° La sanction administrative complète et ne remplace pas la plainte. Celle-ci doit être systématiquement privilégiée, en complément de la sanction, dès lors que les faits sont pénalement répréhensibles, ce qui est souvent le cas – sous réserve de confirmation par l'avocat de la collectivité. Seul le dépôt de plainte est à même de provoquer une enquête et le cas échéant une condamnation, afin de prévenir la récidive. Le dépôt de plainte n'est pas en lui-même une sanction.

Réflexe - Le règlement de fonctionnement rappelle que les outrages et violences envers les agents publics sont interdits par la loi et feront l'objet d'une plainte.

Annexe n°5 - Interdiction des vidéos, photos et enregistrements audios

Les cas de menaces d'utilisation ou de diffusion d'enregistrement photographique, vidéo ou audio semblent se multiplier. Cela constitue souvent au mieux un inconfort et au pire une peur chez les agent·es. Il est donc nécessaire de rappeler que :

1° Photographier ou filmer un agent public sans son consentement est interdit au titre du droit à l'image ;

2° Menacer de diffuser une photographie, vidéo ou enregistrement audio d'un agent public est interdit est susceptible d'être lourdement puni (art. 433-3 du code pénal) ;

3° Il est juridiquement possible de poser une règle d'interdiction de tout enregistrement audio, vidéo, photographique, même en l'absence de volonté ou de menace de diffusion ;

4° Il est opportun de poser une telle règle d'interdiction de tout enregistrement audio, vidéo ou photographique au titre du pouvoir réglementaire du chef de service, garant du bon fonctionnement de l'administration placée sous son autorité ;

5° Cette interdiction doit être intégrée au règlement de fonctionnement du service, quitte à y prévoir des exceptions (ex. pour des personnes allophones ou porteuses d'handicaps particuliers), sous réserve de l'accord explicite de l'agent·e ;

6° Il est recommandé d'afficher clairement cette règle d'interdiction dans les lieux d'accueil ou d'entretien, par exemple par une affiche au mur (préférentiellement en français facile et possiblement en plusieurs langues) ou un autocollant sur la banque d'accueil.

Annexe n°6 - E-mails, téléphone, sms, réseaux sociaux

Les agressions, menaces et intimidations d'un·e agent·e, en sa qualité d'agent·e, **via ces canaux de communication** (emails, sms, appels téléphoniques, messages publics ou privés sur les réseaux sociaux, mais aussi tags, affiches, messages placardés, lettres) sont **à considérer comme des agressions en face à face**.

La procédure est la même que celle exposée ici, avec information de la hiérarchie.

Annexe n°7 - Visites à domicile : précautions particulières à prendre

1° Préparation. A l'échelle du service ou de l'unité territoriale, il est nécessaire de sensibiliser spécifiquement en amont les agent-es appelé-es à intervenir au domicile et de s'assurer de leur équipement en un système d'alerte adéquat.

2° Planification. Le service doit savoir où l'agent-e se rend, *a minima* par une mention dans son agenda Outlook.

Réflexe - Si la situation est connue comme complexe, il est préférable de se déplacer à 2 agent-es. En cas de doute, demander conseil au SPU (service de la prévention urbaine).

3° Déplacement. L'agent-e doit avoir *a minima* son téléphone portable professionnel avec lui afin de joindre les secours en cas de nécessité.

4° Sur place. Être vigilant-e au comportement de ses interlocuteurs dès les alentours (quartier, hall d'immeuble, etc.) et le seuil de la porte. En cas de doute, rester sur le seuil.

Réflexe - Si la porte est refermée à clefs derrière vous, demander à ce qu'elle reste déverrouillée. Si la personne refuse, mettre fin à l'entretien.

5° Protection. En cas de problème, l'agent doit immédiatement se mettre en protection, quitter les lieux et composer le 17 en fonction de la gravité des faits.

6° Sur le retour. En cas d'incident, informer sa hiérarchie qui prendra la main.

Annexe n°8 - Vérification périodique des dispositifs d'alerte DATI et Boutons d'alerte

Qui est responsable de la vérification des dispositifs d'alerte ?

Le responsable du site est chargé d'organiser la vérification périodique des systèmes d'alerte. Concrètement :

- Le-la responsable de l'Unité Territoriale pour chacun des CMS de son UT ;
- Le-la chef-fe de service du SIAMO (pour ses locaux du Point Rencontre et du 15 Genève) ;
- Le-la responsable du PAAS ;
- Le-la responsable des centres d'hébergement et de l'accueil de jour ;
- Le-la chef-fe du service Gens du Voyage ;
- Le-la responsable de La Trêve ;
- Etc.

Comment tester les boutons d'alerte ?

1° Dresser la liste de tous les boutons d'alerte du site.

Réflexe - En dressant la liste des boutons d'alerte du site, vérifier si d'autres boutons seraient nécessaires ou si des emplacements seraient à revoir.

2° Définir un programme annuel de tests, et identifier les dates.

Réflexe - S'astreindre à tester tous les boutons d'alerte au moins 2 fois / an et préférentiellement 1 fois par trimestre.

3° Prévenir par e-mail le Service Prévention Urbaine (csvideo@strasbourg.eu, copie M. Peigne en amont du test. Cette action a pour but de permettre le test en lien avec le SPU.

4° Le jour J, activer successivement tous les boutons. Lors d'un déclenchement de l'alarme agression, l'opérateur CSV téléphone sur le site et pose des questions à son interlocuteur. Au CA, c'est la Police Municipale qui est alertée.

Réflexe - Ne pas activer tous les boutons en même temps, échelonner toutes les 30 min.

6° Dresser un compte-rendu du test, avec la liste des boutons testés et pour chacun le résultat. Y joindre la liste éventuelle de boutons supplémentaires à ajouter ou de boutons à déplacer, ainsi que toute remarque utile.

7° Adresser le compte-rendu du test au / à la chef·fe de service et à la Conseillère Prévention de la DSSJ, copie au chef de service AGR de la DSSJ.

8° Faire une demande d'intervention "Ultra-prioritaire" auprès de SMB pour réparation des boutons défectueux, complétée par les demandes d'installation de nouveaux boutons ou de déplacement de boutons existants.

Comment tester les DATI (dispositifs d'alarme des travailleurs isolés) ?

1° Dresser la liste des DATI de la structure ou de l'équipe.

Réflexe - En dressant la liste des DATI, vérifier si d'autres seraient nécessaires. Le cas échéant, adresser une demande de DATI supplémentaires au Service Prévention Qualité de Vie au travail en utilisant le formulaire prévu à cet effet (voir avec Coraline Hoeltzener).

2° Définir un programme annuel de tests, mensuel comme prévu par la procédure de la DNSI.

3° réaliser les tests par les agents chargés des DATI dans les services : perte de verticalité, appel volontaire, cascade d'appels...

4° Dresser un compte-rendu du test, avec la liste des appareils testés et les résultats obtenus, complétée d'éventuelles remarques.

5° Adresser le compte-rendu à la DNSI, copie à la Conseillère Prévention de la DSSJ.

6° Contacter la DNSI en cas de dysfonctionnements constatés (M. MAJJIH).

Annexe n°9 - Le compte-rendu d'incident (CRI)

À quoi bon un CRI ? Pour signaler, mesurer, comprendre et prévenir. Le CRI est dans notre collectivité le seul moyen pour recueillir les signalements. Plus son usage est systématique, plus la collectivité est en capacité de mesurer le phénomène des violences envers ses agent-es, plus l'analyse des données par le service de la prévention urbaine (SPU) peut orienter l'action de prévention et protection (vers les équipements ou les métiers les plus exposés par exemple).

Comment rédiger un CRI ? A l'aide du formulaire de la collectivité, accessible depuis [TOTEMS](#).

Qui rédige le CRI ? L'agent-e victime. Le cas échéant avec l'appui et les conseils de son N+1 (qui les lui propose et que l'agent-e accepte ou non).

Rôle du N+1 ? S'assurer qu'un CRI est bien rédigé et faciliter la rédaction du CRI. Il-elle rappelle tout ce qui relève des agressions et outrages. Il-elle ne doit pas censurer l'agent-e mais peut l'aider dans la rédaction ou la relecture. Il-elle veille à recueillir des témoignages et des verbatim les plus précis possible (ex. menaces, injures) : ces éléments seront notamment utiles en cas de plainte.

A qui envoyer le CRI ? Au N+1 qui le fait suivre. L'agent-e victime est en copie de la diffusion à :

- Le-la chef-fe de service ;
- Le directeur et son adjoint : [Pierre-Yves MANCHON](#) et [Eric DEMONSANT](#)
- La conseillère de prévention : [Coraline HOELTZENER](#)
- Le-la référent-e RH du service
- La RRH de direction [Nadine Hirtzel](#)
- Le-la médecin du travail
- Service prévention urbaine : PreventionUrbaine-CelluleCoordinationSecurite@strasbourg.eu
- En interne DSSJ : DSSJ-CompteRendusIncidents@strasbourg.eu (DSSJ)

Annexe n°10 - Le dépôt de plainte

Toujours consulter [l'avocat travaillant pour la collectivité](#) (Maître Nisand au 06 71 58 95 58) et solliciter son accompagnement physique de l'agent-e lors du dépôt de plainte.

Pourquoi ? Pour se protéger, protéger les collègues et le service public. Le dépôt de plainte est d'abord une reconnaissance officielle des faits et de leur gravité. Il permet à l'administration d'accompagner l'agent-e, notamment dans le cadre de la protection fonctionnelle. Il permet à la police et la justice d'enquêter, poursuivre et le cas échéant condamner. Il contribue donc à prévenir la récidive et à protéger les collègues et le service public. Ne pas hésiter à en parler avec l'avocat de la collectivité.

Quand déposer plainte ? Les délais de prescription varient en fonction de l'infraction commise. L'avocat peut également informer sur ce point.

Qui dépose plainte ? L'agent victime mais en sa qualité d'agent public. La plainte est déposée par l'agent-e en tant que personne physique (en son nom) mais en qualité d'agent public. A ce titre, il-elle ne donne jamais ses coordonnées personnelles mais celles de la collectivité (1 parc de l'étoile – 67076 Strasbourg Cedex et le n° du standard 03 68 98 50 00).

Où ? De préférence au commissariat central, où l'accueil et les délais seront facilités par une prise de contact préalable avec l'avocat de la collectivité.

Comment déposer plainte ? Accompagné de sa hiérarchie et, préférablement, de l'avocat de la collectivité. Prendre systématiquement l'attache de l'avocat : il pourra faciliter la démarche sur place et vous accompagner physiquement (au commissariat principal).

Important : le dépôt de plainte reste un droit et non un devoir pour l'agent-e victime. S'il est conseillé à l'agent de déposer plainte, il lui appartient de décider de faire la démarche.