

KIT « ACCOMPAGNEMENT DES COLLABORATEURS VICTIMES D'UNE INCIVILITÉ OU D'UNE AGRESSION »

Documents Directeur de Secteur
(ou son représentant)

Septembre 2016



Nombreux sont les secteurs d'activité où les travailleurs sont exposés au risque de violences sous toutes ses formes. Il s'agit d'un risque lourd au regard des conséquences pour la victime d'une agression verbale et/ou physique.

Les incivilités externes, dont sont victimes les collaborateurs en contact avec la clientèle, sont les plus nombreuses et souvent les plus violentes.

Les agissements en cause sont très variés et vécus différemment selon la perception de chacun et le contexte professionnel. Cela va de l'impolitesse, la moquerie, jusqu'à l'agression verbale ou physique.

La prévention des incivilités et des agressions est une priorité au sein du Réseau La Poste. Soucieux de préserver la santé des agents, le Réseau a souhaité agir sur la survenue de situations et sur leurs effets, notamment par la mise en place d'actions de prévention des incivilités.

Malgré les actions de prévention, la violence externe reste malheureusement un risque professionnel auquel chaque postier du Réseau, quels que soient son activité et son niveau hiérarchique, peut se trouver confronté au cours de sa vie professionnelle.

Il est apparu nécessaire d'informer les collaborateurs sur leurs droits et les mesures d'accompagnement qui peuvent leur être proposées.

Par l'intermédiaire de ce kit, vous trouverez les différentes démarches à entreprendre (médicales, juridiques, administratives) ainsi que vos interlocuteurs sur le sujet.

Michèle PERROT

Directrice des Ressources Humaines Opérationnelle
du Réseau La Poste

Une politique globale de Prévention des Incivilités existe depuis plusieurs années dans le Réseau. Plus de trente mille femmes et hommes ont été formés, de très nombreuses briques constituent un ensemble cohérent destiné à prévenir. Pour autant, tous les jours, les incivilités se déversent en bureau et altèrent insidieusement ce quotidien. D'autres agressions violentes peuvent aussi survenir.



Ce kit post agression détaille les actions, décrypte l'accompagnement, précise chaque rôle. Les assistants sociaux, les médecins du travail, la filière sûreté sont à votre service et particulièrement dévoués pour vous apporter l'aide et l'assistance dont vous avez besoin dans ces circonstances.

Je vous souhaite très sincèrement de ne jamais avoir besoin de ce kit mais si la nécessité s'en fait sentir, son contenu est à la hauteur du besoin.

Hervé LAFRANQUE

Directeur de la Sûreté et de la prévention des incivilités
du Réseau La Poste

SOMMAIRE

Qui fait quoi suite à une incivilité ?

Qui fait quoi suite à une agression ?

Protection juridique des collaborateurs

Les numéros de téléphone utiles

Fiche de déclaration d'agression

Dossier à constituer suite à une agression

Affiche à utiliser en cas de fermeture du bureau

Documents à remettre aux collaborateurs

Qui fait quoi suite à une incivilité ?

Le Directeur de Secteur (DS) ou son représentant

- Prend les mesures d'urgences nécessaires (fermeture du bureau, numéros d'urgence...)
- Organise une pause pour le collaborateur agressé
- Propose au collaborateur victime de s'exprimer sur l'événement
- Renseigne systématiquement ORAS de manière précise.
Cette signalisation peut permettre :
 - de mettre en évidence la récurrence de faits
 - d'en analyser les causes
 - de mettre en place des actions de prévention ciblées
- Déclare l'accident de travail ou de service dans SIPREVA et invite le collaborateur à rencontrer son **médecin traitant dans les 48 heures** muni de la liasse accident (*la déclaration d'accident ne donne pas systématiquement lieu à un arrêt de travail*).
- Accompagne le collaborateur pour que celui-ci **dépose plainte** :
(un rendez-vous peut être pris au préalable auprès des forces de l'ordre par téléphone ou en ligne <https://www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr/> ; la déclaration internet ne se substitue pas au dépôt de plainte)
 - l'adresse du collaborateur sera systématiquement celle du bureau de Poste ou celle de la DR pour les EAR
 - le dépôt de plainte est nécessaire pour l'obtention d'une indemnisation au titre du contrat APAVI
 - la plainte ne donne pas systématiquement lieu à des poursuites judiciaires
- Déclenche, si nécessaire, le dispositif post-agression

Le Médecin du Travail de La Poste

Lorsqu'il a connaissance de l'incivilité et **selon la situation et son évaluation** :

- Se met à disposition du collaborateur
- Oriente si besoin vers un suivi spécialisé

L'Assistant(e) Social(e)

Lorsqu'il a connaissance de l'incivilité et **selon la situation et son évaluation** :

- Se met à disposition du collaborateur
- Prend en compte les incidences de l'événement sur la vie personnelle et professionnelle de l'agent

Qui fait quoi suite à une agression ?

Le Directeur de Secteur (DS) ou son représentant

IMMEDIATEMENT après l'agression :

- Prend les mesures pratiques d'urgence en déclenchant l'alarme, en alertant les services d'urgence (SAMU / SMUR / Pompiers) s'il y a des blessés, en alertant les forces de l'ordre
- Appelle le Directeur Régional Sûreté (DRS) ou le cadre de permanence.
- Procède à la fermeture du bureau et informe les clients du motif de la fermeture du bureau ; communique sur le bureau le plus proche (affiche jointe).
- Pour ne pas entraver l'enquête, demande aux clients et collaborateurs de ne pas communiquer entre eux leurs observations et de laisser les lieux en l'état.
- Dans l'attente de l'arrivée du DRS et des acteurs de la cellule post-agression, reconforte les collaborateurs et clients présents.
- Réserve un lieu propice aux entretiens.
- S'assure que la DR a les éléments nécessaires pour la transmission de l'alerte au secrétaire du CHSCT.

LE JOUR J

- Gère, en lien avec le DRS, les relations avec les forces de l'ordre :
 - Accueille les forces de l'ordre
 - Fait la liste du personnel présent, la remet au DRS, aux forces de l'ordre et la transmet au DRH de la DR (modèle joint)
 - Donne aux forces de l'ordre la liste des numéros des billets de la liasse piège détenue dans le bureau, si celle-ci a été emportée
 - Porte plainte contre X au nom de La Poste et de La Banque Postale et déclare d'ores et déjà se constituer partie civile; joint au dépôt de plainte la liste des collaborateurs présents lors de l'agression
 - Accompagne les collaborateurs agressés lors de leur dépôt de plainte
- S'assure qu'aucun collaborateur ne reparte seul à son domicile et les invite à consulter immédiatement un médecin de ville (ou leur médecin traitant) pour faire établir un certificat médical initial d'accident de travail ou de service, décrivant les lésions et/ou traumatismes. Pour plus d'efficacité, il est possible de faire appel à un médecin proche du bureau qui recevra rapidement les collaborateurs à la suite de l'agression ou du braquage, le Médecin du Travail de La Poste ne pouvant pas délivrer ce document.
- Saisit ou fait saisir dans SIPREVA la déclaration d'accident du travail des collaborateurs victimes :

(<http://www.sipreva.rh.intra.laposte.fr/index.jsp>)

JOUR J à J+...

- Évalue ou fait évaluer le préjudice financier subi, dès qu'il le peut.
- Participe à l'accompagnement des victimes (soutien auprès des collaborateurs y compris dans le cadre des actions judiciaires entreprises, proposition de mesures administratives en liaison avec la DAST).
- Afin d'en tirer tous les enseignements avec le DTS, participe à l'analyse de l'agression et de la situation du bureau à ce moment

Le Directeur Régional Sûreté (prévenu par le DS)

JOUR J

- Appelle le Guichet Unique de la DAST pour activer le dispositif post agression, appelle le BACO 01 55 44 39 45, puis le DR.
- Se rend sur place et prend les mesures de sûreté immédiates qui s'imposent
- Prend en charge les rapports avec les forces de l'ordre de façon à :
 - s'assurer si nécessaire du maintien des lieux en l'état en attendant l'arrivée des forces de police
 - vérifier l'inscription exhaustive des victimes de l'agression dans le dépôt de plainte au nom et pour le compte de La Poste et de La Banque Postale et dans le procès-verbal
 - veiller à ce qu'aucune information sensible relative, soit à l'agression, soit au bureau ne soit communiquée à la presse
- Relève l'identité des clients et témoins présents

JOUR J à J+30

- Adresse copie de l'ensemble du dossier de l'agression au juriste de la DAST pour saisie immédiate d'un avocat
- Analyse le scénario de l'agression
- Propose la mise en œuvre de solutions sûreté

Le Guichet Unique de la DAST (prévenu par le Directeur Régional Sûreté)

JOUR J

- Il alerte la cellule post agression et le Responsable PSST de la DAST
- Il alerte le juriste RH

Le Responsable Prévention Santé et Sécurité au Travail de la DAST (prévenu par le Guichet Unique de la DAST)

JOUR J à J+ ...

- S'assure que les victimes sont effectivement et systématiquement accompagnées par un responsable de La Poste lors des enquêtes des forces de l'ordre et des procédures judiciaires
- Met en place les dispositifs d'accompagnement permettant à chaque agent une reprise de son activité professionnelle dans les meilleures conditions
- Coordonne l'action des différents acteurs (DS, cellule post agression, sûreté, juriste) sur le long terme, notamment par l'organisation de réunions régulières

Le juriste RH (prévenu par le Guichet Unique de la DAST)

JOUR J

- Est à la disposition des collaborateurs pour les informer tout au long de la procédure
- A réception du dossier transmis par le Directeur Territorial Sûreté, saisit un avocat dès le début de la procédure pour que ce dernier représente La Poste et les collaborateurs victimes
- Assure la liaison avec l'avocat afin de lui fournir tous les éléments nécessaires à la défense des collaborateurs et de La Poste

La cellule post-agression (prévue par le Guichet Unique de la DAST)

Elle est composée du **Médecin du Travail La Poste** (MTLP), de l'**Assistant(e) Social(e)** (AS) et de l'**Infirmier(e) de Santé au Travail** (IST). Ils sont tous formés à la prise en charge des victimes d'agression.

Il est demandé qu'au moins l'un de ces trois acteurs prenne contact avec le DS ou l'un de ses représentants le jour de l'agression afin d'évaluer les besoins des collaborateurs victimes.

JOUR J

- Aide, sur le plan émotionnel, les collaborateurs victimes d'agression
- En concertation avec le DS :
 - décide quel est l'acteur de la cellule qui mènera l'entretien d'accueil
 - organise les aides adaptées à la situation

JOUR J à J+ ...

- Apporte son aide aux collaborateurs victimes d'agression lors des procès des agresseurs car les collaborateurs peuvent revivre l'évènement douloureux

❖ Le Médecin du Travail de La Poste

JOUR J à J+3

- En concertation avec l'Assistant(e) Social(e) décide de l'orientation éventuelle débriefing individuel ou collectif.
- Mesure et prend en charge les conséquences médicales immédiates de l'agression sur les collaborateurs victimes

JOUR J à J+ ...

- Procède au suivi médical sur le long terme en fonction des besoins (évaluer la compatibilité à la reprise du poste, orienter les collaborateurs vers un service spécialisé)
- Contribue, en collaboration avec l'AS et en lien avec la Commission de Retour et de Maintien dans l'Emploi, à la reprise du travail (si arrêt de travail)

❖ L'assistant(e) social(e)

JOUR J à J+3

- Ecoute l'ensemble des collaborateurs du terrain qui en éprouvent le besoin.
- Prend en compte les incidences de l'évènement sur la vie personnelle et professionnelle de l'agent et de ses proches

JOUR J à J+ ...

- Met en place un accompagnement adapté
- Contribue, en collaboration avec le MTLP et en lien avec la Commission de Retour et de Maintien dans l'Emploi, à la reprise du travail (si arrêt de travail)

TABLEAU SYNTHETIQUE

Qui fait quoi suite à une agression ?

QUI	IMMEDIATEMENT	JOUR J	JOUR J (suite)	JOUR J A J + ...	JOUR J A J + ... (suite)
DS OU SON REPRESENTANT	<ul style="list-style-type: none"> Prend les mesures pratiques d'urgence en déclenchant l'alarme, en alertant les services d'urgence et s'il y a des blessés, en alertant les forces de l'ordre Appelle le Directeur Régional Sûreté (DRS) ou le cadre de permanence Procède à la fermeture du bureau, informe les clients du motif de la fermeture et indique le bureau le plus proche Demande aux clients et collaborateurs de ne pas communiquer entre eux leurs observations et de laisser les lieux en l'état Dans l'attente de l'arrivée du DRS et des acteurs de la cellule post-agression, réconforte les collaborateurs et clients présents Réserve un lieu propice aux entretiens S'assure que la DR a les éléments nécessaires pour la transmission de l'alerte au secrétaire du CHSCT 	<p>Gère, en lien avec le DRS, les relations avec les forces de l'ordre :</p> <ul style="list-style-type: none"> Accueille les forces de l'ordre Fait la liste du personnel présent, la remet au DRS, aux forces de l'ordre et la transmet au DRH de la DR (modèle joint) Donne aux forces de l'ordre la liste des numéros des billets de la liasse piège détenue dans le bureau, si celle-ci a été emportée. Porte plainte contre X au nom de La Poste et de La Banque Postale et déclare se constituer partie civile ; joint au dépôt de plainte la liste des collaborateurs présents lors de l'agression. Accompagne les collaborateurs agressés lors de leur dépôt de plainte 	<ul style="list-style-type: none"> Ne laisse aucun collaborateur repartir seul à son domicile et l'invite à consulter immédiatement un médecin de ville (ou leur médecin traitant) pour faire établir un certificat médical initial d'accident de travail ou de service, décrivant les lésions et/ou traumatismes Saisit ou fait saisir dans SIPREVA la déclaration d'accident du travail des collaborateurs victimes 	<ul style="list-style-type: none"> Evalue ou fait évaluer le préjudice financier subi Participe à l'accompagnement des victimes Participe à l'analyse de l'agression et de la situation du bureau à ce moment avec le DRS 	
DIRECTEUR REGIONAL SURETE		<ul style="list-style-type: none"> Appelle le Guichet Unique de la DAST et le BACO, puis le DR Se rend sur place et prend les mesures de sûreté immédiates Prend en charge les rapports avec les forces de l'ordre de façon à : <ul style="list-style-type: none"> s'assurer du maintien des lieux en l'état vérifier l'inscription exhaustive des victimes de l'agression dans le dépôt de plainte et dans le procès-verbal veiller à ce qu'aucune information sensible ne soit communiquée à la presse Relève l'identité des clients et témoins présents 			<p>JOUR J à J+30</p> <ul style="list-style-type: none"> Adresse copie de l'ensemble du dossier de l'agression au juriste de la DAST pour saisie immédiate d'un avocat Analyse le scénario de l'agression Propose la mise en œuvre de solutions sûreté
GUICHET UNIQUE DE LA DAST			<ul style="list-style-type: none"> Alerte la cellule post agression, le Responsable PSST de la DAST et le juriste RH 		
RESPONSABLE PSST DE LA DAST				<ul style="list-style-type: none"> S'assure que les victimes sont accompagnées par un responsable de La Poste lors des enquêtes des forces de l'ordre et des procédures judiciaires Met en place les dispositifs d'accompagnement permettant à chaque agent une reprise de son activité professionnelle dans les meilleures conditions Coordonne l'action des différents acteurs sur le long terme, par l'organisation de réunions régulières. 	
JURISTE RH		<ul style="list-style-type: none"> Est à la disposition des collaborateurs A réception du dossier transmis par le DRS, saisit un avocat Assure la liaison avec l'avocat 			
CELLULE POST AGRESSION		<ul style="list-style-type: none"> Aide les collaborateurs victimes d'agression En concertation avec le DS : <ul style="list-style-type: none"> décide quel est l'acteur de la cellule qui mènera l'entretien d'accueil organise les aides adaptées à la situation 	<p>LE MEDECIN DU TRAVAIL (J à J+3)</p> <ul style="list-style-type: none"> En concertation avec l'Assistant(e) Social(e) décide d'un débriefing individuel ou collectif Mesure et prend en charge les conséquences médicales immédiates de l'agression sur les collaborateurs victimes <p>L'ASSISTANTE SOCIALE (J à J+3)</p> <ul style="list-style-type: none"> Ecoute l'ensemble des collaborateurs du terrain demandeurs Prend en compte les incidences de l'évènement sur la vie personnelle et professionnelle de l'agent et de ses proches 	<ul style="list-style-type: none"> Apporte son aide aux collaborateurs victimes d'agression lors des procès des agresseurs <p>LE MEDECIN DU TRAVAIL</p> <ul style="list-style-type: none"> Procède au suivi médical sur le long terme en fonction des besoins Contribue, en collaboration avec l'AS et en lien avec la Commission de Retour et de Maintien dans l'Emploi, à la reprise du travail (si arrêt de travail) 	<p>L'ASSISTANTE SOCIALE</p> <ul style="list-style-type: none"> Met en place un accompagnement adapté Contribue, en collaboration avec le MTLP et en lien avec la Commission de Retour et de Maintien dans l'Emploi, à la reprise du travail (si arrêt de travail)

Protection juridique des fonctionnaires et des salariés

Principe :

- La Poste organise la protection des collaborateurs victimes d'agressions survenues dans l'exercice de leurs fonctions. Elle prend en charge le coût de la défense **en désignant un avocat** qui assiste la victime.
Pour cela La Poste s'appuie sur :
 - Pour les fonctionnaires : sur l'article 11 de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983
 - Pour les salariés : sur l'article 14 de la convention commune La Poste / France Telecom
- Chaque collaborateur a la possibilité de se constituer partie civile afin de **demander réparation du préjudice subi** lors de l'agression.

Procédure :

Une demande écrite du bénéfice de l'article 11 ou 14 est à rédiger par vos soins selon le modèle ci-après, elle sera transmise au DRH de la DR.

(Demande à faire sur papier libre)

Je, soussigné(e), (nom, prénom, fonction, lieu d'exercice des fonctions) suite à l'agression dont j'ai été victime par un tiers dans le cadre de mon activité professionnelle, le (décrire les faits au titre desquels vous demandez la protection), demande à bénéficier de la protection de l'article (article 11 du statut général des fonctionnaires, ou de l'article 14 de la convention commune pour un salarié) .

A.....le.....

Signature

Dès réception de l'octroi de l'article 11 ou 14, les coordonnées de l'avocat désigné par le service juridique de La Poste vous seront transmises afin que vous preniez contact avec lui pour la poursuite de la procédure.

L'avocat suit le dossier tout au long de la procédure et vous apporte conseil, assistance et soutien à chaque étape. Le service juridique de la Poste reste en contact avec l'avocat et avec vous-même pendant la procédure.

Numéros de téléphone utiles

INTERVENANTS EXTERNES	N° Tel
SAMU	15
SECOURS UNIVERSEL	112
POMPIERS	18
POLICE SECOURS	17
COMMISSARIAT	
GENDARMERIE	

INTERVENANTS INTERNES	NOMS	N° Tel
Directeur de Secteur		
Responsable de l'Espace Commercial		
Responsable d'Exploitation		
Secrétariat du DR / DRAT		
Cadre de permanence		
Directeur de Territoire		
Directeur Territorial Sûreté		
Médecin du Travail		
Assistant(e) social(e)		
Infirmier(e) en Santé au Travail		
DRH / RRH		
Guichet Unique de la DAST		
Juriste de la DAST		
Directeur de la Communication		
CSRH		

Dossier à constituer suite à une agression

Ce dossier est à constituer dans tous les cas (même sans arrêt de travail) pour les collaborateurs salariés et fonctionnaires; ceci afin de préserver à l'avance leurs droits si des complications ultérieures se déclaraient.

Toute agression nécessite une déclaration d'accident de travail/de service. Cette déclaration doit être saisie avec l'application informatique SIPREVA.

Pour rappel, l'application SIPREVA est accessible via Intranet :
<http://www.sipreva.rh.intra.laposte.fr/index.jsp>

L'application est accessible par habilitation.
En cas de difficulté, contactez le Guichet Unique de la DAST.

Fonctionnaires	Salariés
<p>Transmettre au CSRH du lieu de rattachement de l'établissement sous 48h et pour chaque agent :</p> <ul style="list-style-type: none">La déclaration d'accident de service (saisie sous SIPREVA)Le rapport de l'agent victime de l'agression décrivant les faitsLe certificat médical initial, décrivant les lésions ou traumatismes subis, daté du jour ou du lendemain de l'agression <p>Transmettre à la DRH de la DR : La demande de bénéfice de l'article 11 de chaque agent</p>	<p>Transmettre les originaux des pièces suivantes dans les 48 h au centre de sécurité sociale du domicile de l'agent :</p> <ul style="list-style-type: none">L'imprimé CERFA de déclaration d'accident du travail (saisie sous SIPREVA)Le rapport de l'agent victime de l'agression décrivant les faitsLe certificat médical initial, décrivant les lésions ou traumatismes subis, daté du jour ou du lendemain de l'agression <p>Transmettre au CSRH du lieu de rattachement de l'établissement et pour chaque agent :</p> <ul style="list-style-type: none">L'imprimé CERFA de déclaration d'accident du travail (saisie sous SIPREVA)Photocopie du certificat médical initial, décrivant les lésions ou traumatismes subis, daté du jour ou du lendemain de l'agressionPhotocopie du rapport de l'agent victime de l'agression décrivant les faits <p>Transmettre à la DRH De la DR : La demande de bénéfice de l'article 14 de chaque agent</p>

En cas de besoin, n'hésitez pas à demander conseil à votre CSRH

SUITE À UNE AGRESSION

**LE BUREAU EST
TEMPORAIREMENT FERMÉ**

MERCI DE VOTRE COMPRÉHENSION

Bureau le plus proche :

Horaires d'ouverture :



LA POSTE

**Documents à remettre aux
collaborateurs**

***Documents à remettre aux
collaborateurs
victimes d'incivilité***

Vous venez d'être victime d'une incivilité...

« Sont des incivilités et rentrent donc dans le champ des actions de prévention du Réseau, les manifestations agressives de mécontentement des clients, quel que soit leur niveau de violence (mépris, insultes, menaces, dégradations, agressions physiques) et qu'elles entrent ou non dans le champ pénal, dès lors qu'elles sont exercées en lien avec l'activité de La Poste, à l'encontre des collaborateurs ou d'autres clients »

La perception d'une incivilité et les réactions qui en découlent sont propres à chacun. Immédiatement après l'événement, vous pouvez ressentir :

- une réaction physique : douleurs, difficultés à respirer, vous vous sentez mal...
- une réaction émotionnelle : peur, panique, colère, larmes, honte...

Accordez-vous quelques minutes avant de poursuivre votre activité.

Plusieurs acteurs sont à votre écoute et peuvent vous accompagner :

- Vos managers : Directeur de Secteur (DS), Responsable de l'Espace Commercial (REC), Responsable d'Exploitation (RE) ;
- Votre RRH de proximité ;
- Le Médecin du Travail La Poste (MTLP) ou l'Infirmier(e) en Santé au Travail (IST)
- L'Assistant(e) Social(e)

Le plus rapidement possible, faites part de l'évènement à votre manager.

Il pourra établir avec vous :

- La déclaration ORAS
- La déclaration Sipreva (accident de service ou accident de travail selon votre statut) si vous le souhaitez.

Un accident de service ou de travail nécessite un rendez-vous chez votre médecin traitant dans les 48 heures. Pour autant, cet accident ne nécessitera pas obligatoirement un arrêt de travail.

Certaines insultes ou menaces sont pénalement répréhensibles : **vous pouvez porter plainte** et votre DS ou son représentant vous accompagnera auprès des forces de l'ordre. Dans ce cas, **l'adresse** que vous mentionnerez **sera toujours l'adresse du bureau de poste (ou de la DR pour les EAR)**.

N'hésitez pas à :

- indiquer l'identité du client incivil au représentant des forces de l'ordre
- rappeler que vous exercez une mission de service public.

En complément de votre propre dépôt de plainte, La Poste déposera systématiquement une plainte simple, en se déclarant victime, même indirecte, de l'incivilité.

Documents à remettre aux collaborateurs victimes d'agression

- Accompagnement médical et social
- Démarches et protection juridiques
- Dossier à constituer

Vous venez d'être victime d'une agression...

La Poste a mis en place, un dispositif de soutien et d'accompagnement qui a pour objectif de mettre en œuvre des actions d'aide aux victimes.

Les acteurs de la cellule post-agression - le Médecin du Travail de La Poste (MTLP), l'Assistant(e) Social(e) et l'infirmier en santé au travail - sont à votre écoute pour vous aider à surmonter cette situation.

Le jour de l'agression, vous pouvez avoir des réactions physiologiques et psychologiques telles que :

- Larmes
- Tremblements
- Tachycardie
- Sentiment de peur
- ...

Cette étape est normale.

Ces symptômes vont le plus souvent s'estomper avec le temps, mais ils peuvent se compliquer.

Dans les jours suivants une agression, celle-ci peut avoir des répercussions tout à fait habituelles et bien connues des spécialistes.

Par exemple :

- Revoir, revivre la situation avec une forte émotion ("film" de l'évènement)
- Vouloir éviter toute situation favorisant ce souvenir
- Constater des troubles inhabituels
- Troubles du sommeil, cauchemars
- Palpitations, angoisses, fatigue
- Hyper vigilance (sursaut aux bruits)

C'est pourquoi, un accompagnement s'avère nécessaire, et il est important de ne pas rester seul(e).

Aussi :

- **Le jour même, consultez votre médecin traitant (ou le médecin de garde) pour faire établir le certificat médical initial nécessaire à la prise en compte de l'accident de travail. Il pourra également vous conseiller.**
- **Les jours suivants (même si vous êtes arrêté), gardez contact avec l'assistant(e) social(e) et prenez RDV avec le Médecin du Travail de La Poste.**

Un suivi médical et/ou social sera mis en place et, si nécessaire, une orientation vers un spécialiste vous sera éventuellement proposée.

Démarches juridiques

Il est important de **déposer plainte en votre nom** auprès des forces de l'ordre : votre DS ou son représentant vous accompagnera dans cette démarche.

Dans ce cas, l'adresse que vous mentionnerez sera toujours l'adresse du bureau de poste (ou de la DR pour les EAR).

La plainte de la Poste ne se substitue en aucun cas à votre plainte. Celle-ci est nécessaire notamment pour que vous obteniez réparation (soit par l'APAVI, soit par jugement du tribunal).

Le dépôt de plainte vous garantit l'assistance d'un avocat devant le juge. Si vous ne portez pas plainte et si vous ne vous constituez pas partie civile, vous pouvez être assigné à comparaître comme témoin.

Protection juridique des fonctionnaires et des salariés

Principe :

- La Poste organise la protection des collaborateurs victimes d'agressions survenues dans l'exercice de leurs fonctions. Elle prend en charge le coût de la défense **en désignant un avocat** qui assiste la victime.
Pour cela La Poste s'appuie sur :
 - Pour les fonctionnaires : sur l'article 11 de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983
 - Pour les salariés : sur l'article 14 de la convention commune La Poste / France Telecom
- Chaque collaborateur a la possibilité de se constituer partie civile afin de **demandeur réparation du préjudice subi** lors de l'agression.

Procédure :

Une demande écrite du bénéfice de l'article 11 ou 14 est à rédiger par vos soins selon le modèle ci-après, elle sera transmise au DRH de la DR.

(Demande à faire sur papier libre)

Je, soussigné(e), (nom, prénom, fonction, lieu d'exercice des fonctions) suite à l'agression dont j'ai été victime par un tiers dans le cadre de mon activité professionnelle, le (décrire les faits au titre desquels vous demandez la protection), demande à bénéficier de la protection de l'article (article 11 du statut général des fonctionnaires, ou de l'article 14 de la convention commune pour un salarié) .

A.....le.....
Signature

Dès réception de l'octroi de l'article 11 ou 14, les coordonnées de l'avocat désigné par le service juridique de La Poste vous seront transmises afin que vous preniez contact avec lui pour la poursuite de la procédure.

L'avocat suit le dossier tout au long de la procédure et vous apporte conseil, assistance et soutien à chaque étape. Le service juridique de la Poste reste en contact avec l'avocat et avec vous-même pendant la procédure.

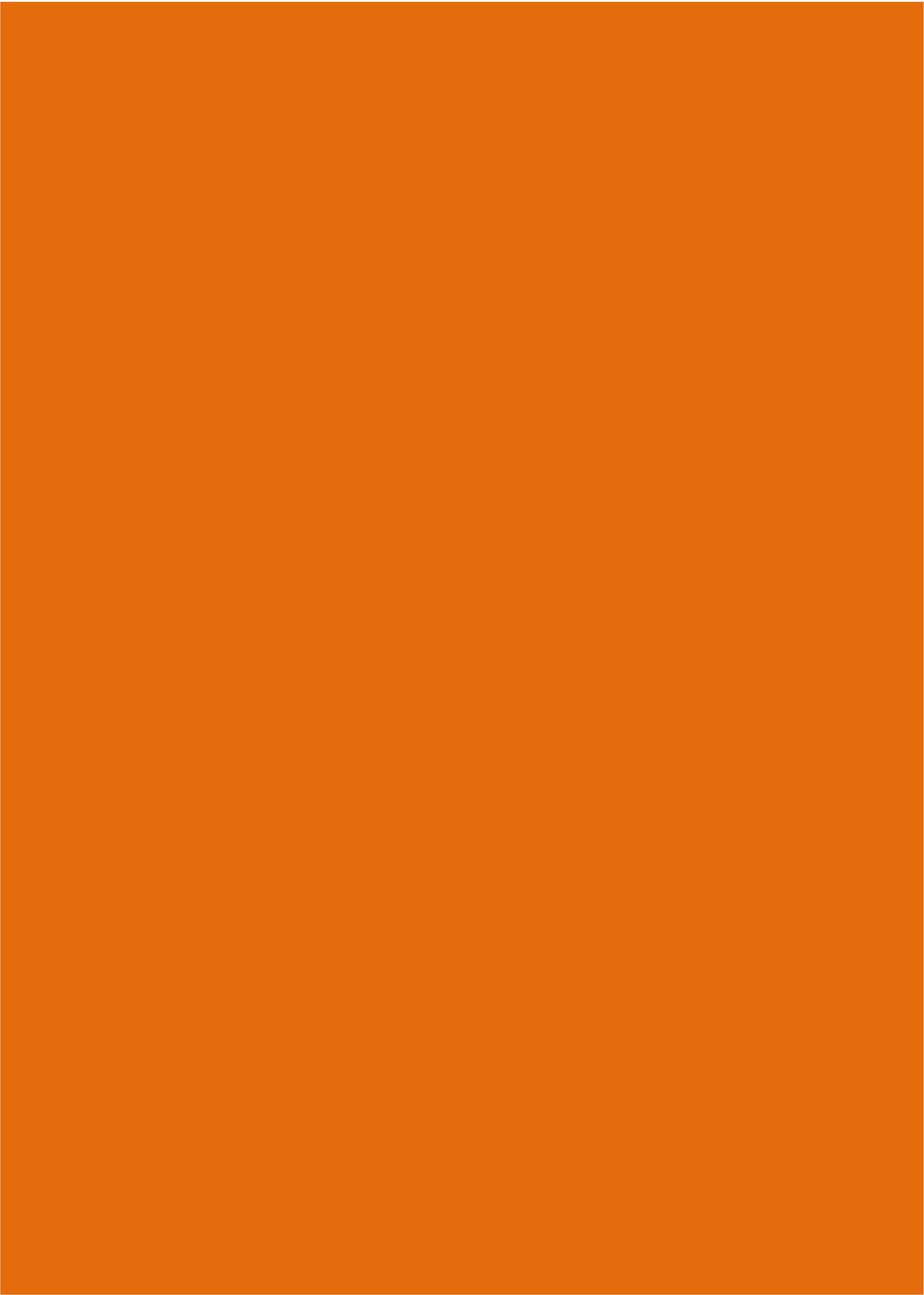
Dossier à constituer suite à une agression

Ce dossier est à constituer dans tous les cas (même sans arrêt de travail), que vous soyez salarié ou fonctionnaire : ceci afin de préserver à l'avance vos droits si des complications ultérieures se déclaraient.

Toute agression nécessite une déclaration d'accident de travail/de service.

Fonctionnaires	Salariés
<p>Transmettre à votre Directeur de Secteur <u>sous 48 h</u> :</p> <ul style="list-style-type: none">• La déclaration d'accident de service (saisie sous SIPREVA)• Votre rapport décrivant les faits de l'agression• Le certificat médical initial, décrivant les lésions ou traumatismes subis, daté du jour ou du lendemain de l'agression• Votre demande de bénéfice de l'article 11	<p>Transmettre les originaux des pièces suivantes dans les <u>48 h</u> à votre centre de sécurité sociale :</p> <ul style="list-style-type: none">• L'imprimé CERFA de déclaration d'accident du travail (saisie sous SIPREVA)• Votre rapport décrivant les faits de l'agression• Le certificat médical initial, décrivant les lésions ou traumatismes subis, daté du jour ou du lendemain de l'agression <p>Transmettre à votre Directeur de Secteur :</p> <ul style="list-style-type: none">• L'imprimé CERFA de déclaration d'accident du travail (saisie sous SIPREVA)• Photocopie du certificat médical initial, décrivant les lésions ou traumatismes subis, daté du jour ou du lendemain de l'agression• Photocopie de votre rapport décrivant les faits de l'agression• Votre demande de bénéfice de l'article 14

En cas de besoin, n'hésitez pas à demander conseil à votre DS ou à votre RRH



La Poste – SA au capital de 3 800 000 000 euros – 356 000 000 RCS PARIS – Siège social : 44 BOULEVARD DE VAUGIRARD - 75757 PARIS CEDEX 15

