



CNRACL

La retraite des fonctionnaires
territoriaux et hospitaliers

PRÉVENTION

Webinaire de l'**Espace Droit Prévention**

« Prévenir les violences externes : Recommandation
issue de l'appel à projets piloté et soutenu par le
Fonds national de prévention de la CNRACL »

7 juillet 2025



Une gestion



*L'Espace Droit Prévention est un site web géré par le
Fonds national de prévention de la CNRACL, lui-même
géré par la Caisse des Dépôts*





Cédric VITALE

Consultant Référent Qualité de Vie et Conditions de Travail

c.vitale@ayming.com



Aurélie DEVAUD

Chargée de développement FNP de la CNRACL

Aurelie.Devaud@caissedesdepots.fr



Cécile ROUZEL

Ergonome / Service conditions de travail et relations sociales

cecile.rouzel@lamayenne.fr



Rachel THOMAS-PLASSAIS

Cheffe du service conditions de travail et relations sociales, adjointe au DRH

rachel.thomas-plassais@lamayenne.fr



1. Les agents publics particulièrement exposés

○ Exposition aux violences externes

14%

des agents de la fonction publique
d'après le rapport DGAFP de 2021

/12% dans le secteur privé

45 % associé au métier
dans la FP

33 % associé au métier
dans le privé



➤ Télécharger

- <https://www.cnracl.retraites.fr/employeur/prevention-risques-professionnels/actualites/prevenir-les-violences-externes-le-fnp-publie-sa-recommandation>
- [Les agents de la fonction publique victimes de violences dans le cadre de leur métier en 2022 / Actualités / Interstats - Ministère de l'Intérieur](#)
- [Observatoire national des violences en milieu de santé - ONVS](#)

○ Focus FPH



- **19 328** cas de violence
- **84 %** des victimes concerne le personnel
- **22 %** en psychiatrie, **12,5 %** dans les unités de soins longues durée, dont EHPAD et **12,2 %** les urgences

○ Sentiment d'insécurité

En **2021**, le sentiment d'insécurité au travail concerne **22 %** des agents de la fonction publique, contre 14 % des salariés du privé,

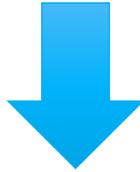
En **2023**, le sentiment d'insécurité au travail concerne **26 %** des agents de la fonction publique, contre 16 % des salariés du privé,



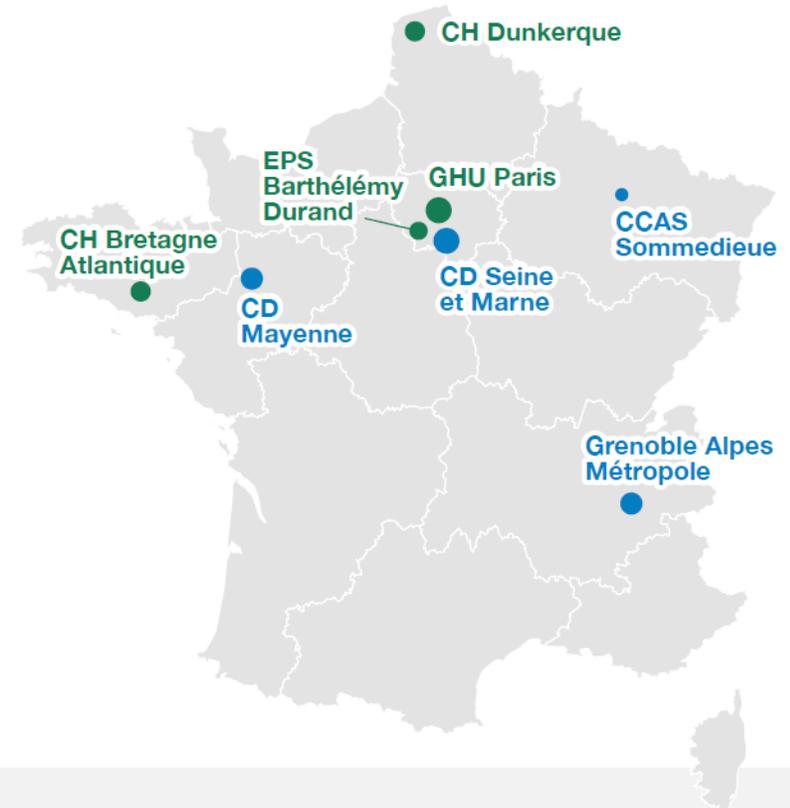
2. Le contexte projet

Ambitions de l'appel à projets :

- Limiter l'occurrence des incidents de violence;
- Promouvoir un environnement de travail sain et sécurisé



Prévention primaire, secondaire et tertiaire

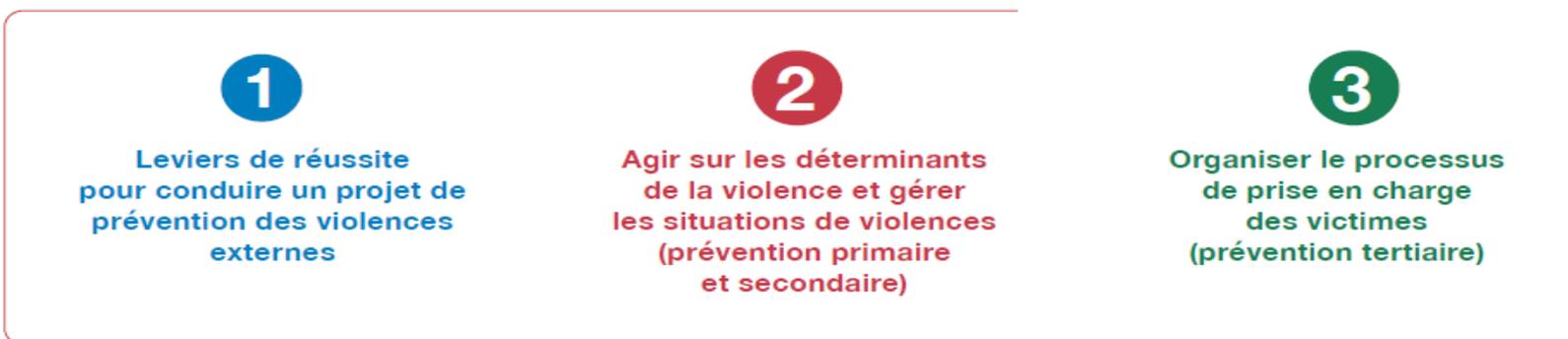


Effectifs variés (entre 71 et 4772 agents concernés par la démarche)





La recommandation est structurée en trois parties



Les enjeux de la conduite de projet:

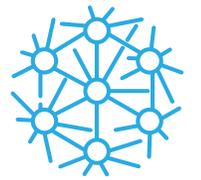
- Privilégier une **méthodologie de projet en mode agile**
- **Communiquer sur les objectifs** de la démarche auprès de tous les acteurs impliqués
- Identifier la **diversité des situations de violence** pour traiter la problématique dans son ensemble
- Clarifier les **rôles et responsabilités** de chacun des acteurs
- Prévoir un **process d'évaluation continu** basé sur la définition d'indicateurs pertinents, à la fois qualitatifs et quantitatifs
- **Capitaliser sur les initiatives existantes** via le partage d'expériences et de bonnes pratiques



Méthode : Objectiver les faits et l'origine des violences

- Etudier les facteurs humains et organisationnels associés au déclenchement des actes de violence : le niveau d'insatisfaction des usagers est souvent corrélé au degré de violence
- Assurer la traçabilité des faits de violences au moyen des Fiches d'Événements Indésirables (FEI) : alimente la phase d'objectivation et permet d'adapter les mesures de prévention
- Mettre en place des outils de recueil et d'analyse d'événements via les observations de terrain (diagnostics de sites, des espaces d'accueils), les FEI ou autre outils (baromètre social, questionnaires, enquêtes de satisfaction etc..)
- Analyser les données pour mettre en évidence l'origine des violences et identifier les actions à déployer





ayming

3. Retour d'expérience sur une fonction publique territoriale



● Méthode : 2 Groupes de travail :

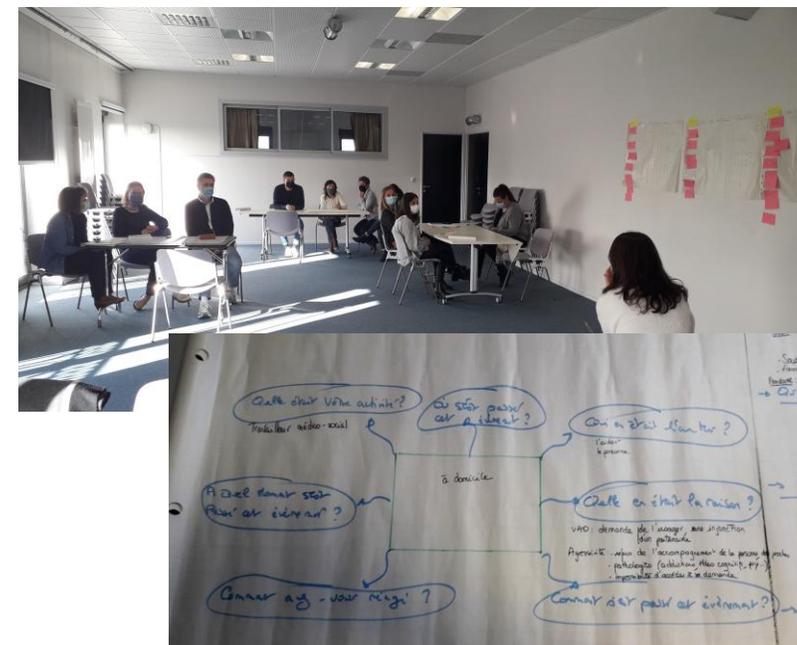
- **Groupe de travail en lien avec la prévention tertiaire :**
« Formaliser les procédures à suivre après une agression »

- **Groupe de travail en lien avec la prévention primaire :** « Mettre en place des mesures de prévention face au risque d'agression »

- **Process :** Plusieurs ateliers imbriqués

- **Méthodologie :** Collaborative

- **Causes des violences :** Visite à domicile / Refus / manque d'informations sur le dossier / délai ou absence de réponse



● Enjeux

- Mixité entre Strates hiérarchiques / Genres / Métiers

- Fréquences et nombres de temps de rencontre

● Résultats

- Echanges de pratiques entre professionnels

- Connaissance des contraintes des autres (Intra et inter directions)

- Mise en place de solutions adaptées aux problématiques de terrain



● Méthode : Sensibiliser, former et communiquer

● Objectif : Outiller les agents pour réagir face à des évènements sensibles / Outiller les managers pour prévenir l'agressivité au sein de leur organisation et accompagner leurs équipes face à ces situations

● Sensibilisation des managers : 2 temps

- Guide des évènements sensibles
- Guide en facilitation graphique

● Sensibilisation des managers sur un site particulier

- Vidéo à l'accueil de l'Hôtel du Département

● Après la sensibilisation des managers

- Rencontres des équipes sur terrain

**Sensibilisation à la gestion
des situations d'agressivité ou de violence**
Document synthèse de la conférence



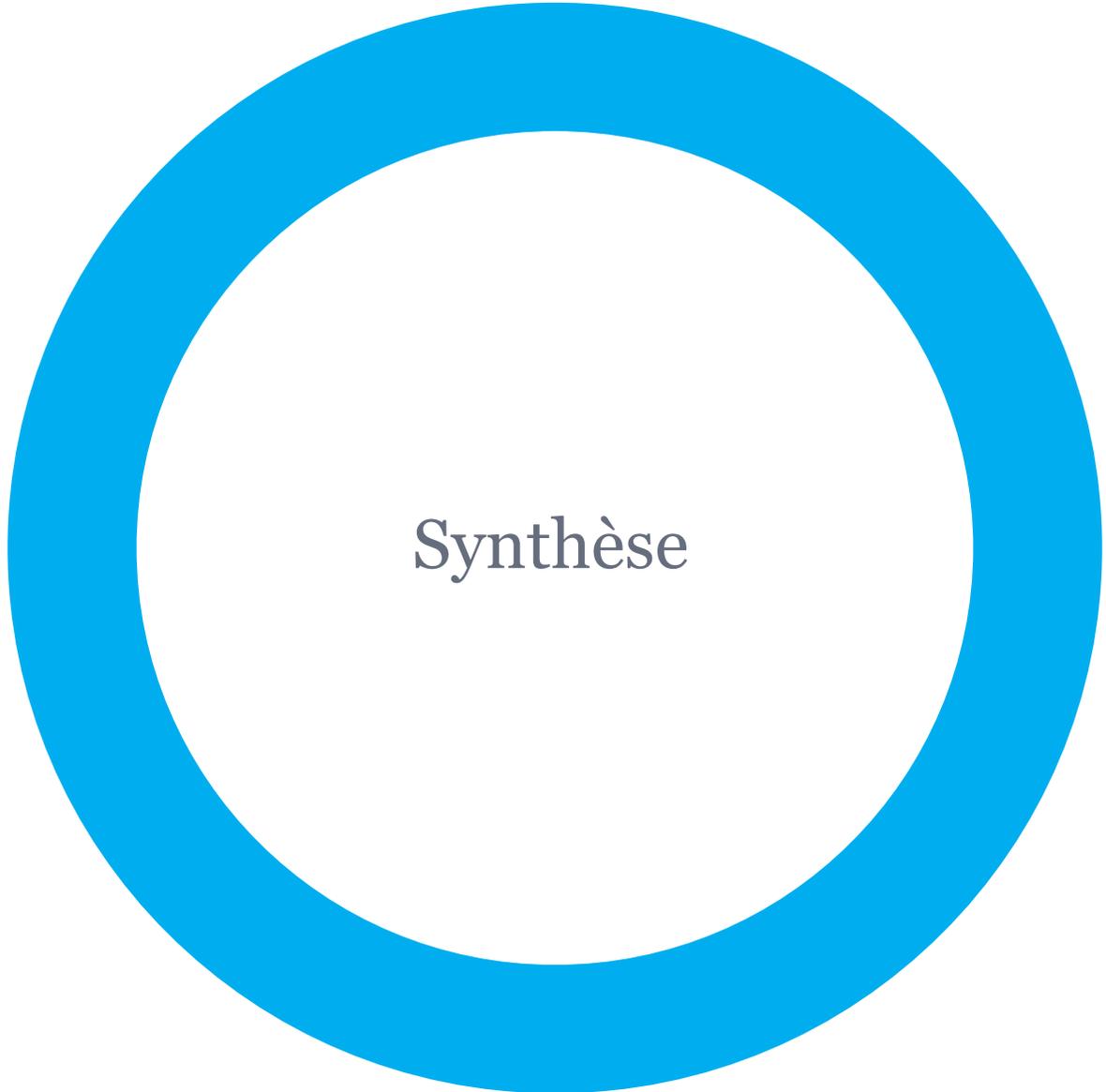
A destination des managers
des différentes directions
du Conseil Départemental de la Mayenne

Document co-construit par Maud Gagnant et Nathalie Bernard - 11/2023





ayming



Synthèse

Sources de violences externes



Prévention primaire :

Identifier et comprendre les sources de violences externes

- Cartographier le risque lié à la violence de la part d'un usage
- Modéliser la dynamique d'apparition de situations de violences en étudiant la combinaison des facteurs humains et organisationnels
- Définition des indicateurs
- Suivi et communication des indicateurs
- Etablissement des pratiques de travail pour prévenir les situations de violence
- Mener des audits et observations terrains
- Faciliter l'alerte agent et traiter les alertes
- Mettre en place une procédure d'analyse des événements de violences

Situations de violences externes



Prévention secondaire:

Gérer les situations de violences externes

- Former le personnel aux pratiques de gestion des violences externes
- Communiquer en interne ou en externe sur les situations de violence
- Mettre en place un parcours d'intégration et de formation interne pour les agents les plus exposés
- Sensibiliser les usagers sur leur actes et conséquences
- Favoriser un environnement qui prévient les risques d'agression
- Penser l'organisation du travail en termes de temps et de ressources humaines qui intègre ce risque

Conséquences des violences externes

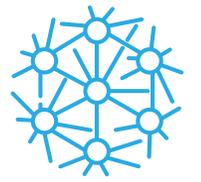
Agression physique, agression verbale, manifestations de troubles psychosociaux, désengagement

Prévention Tertiaire :

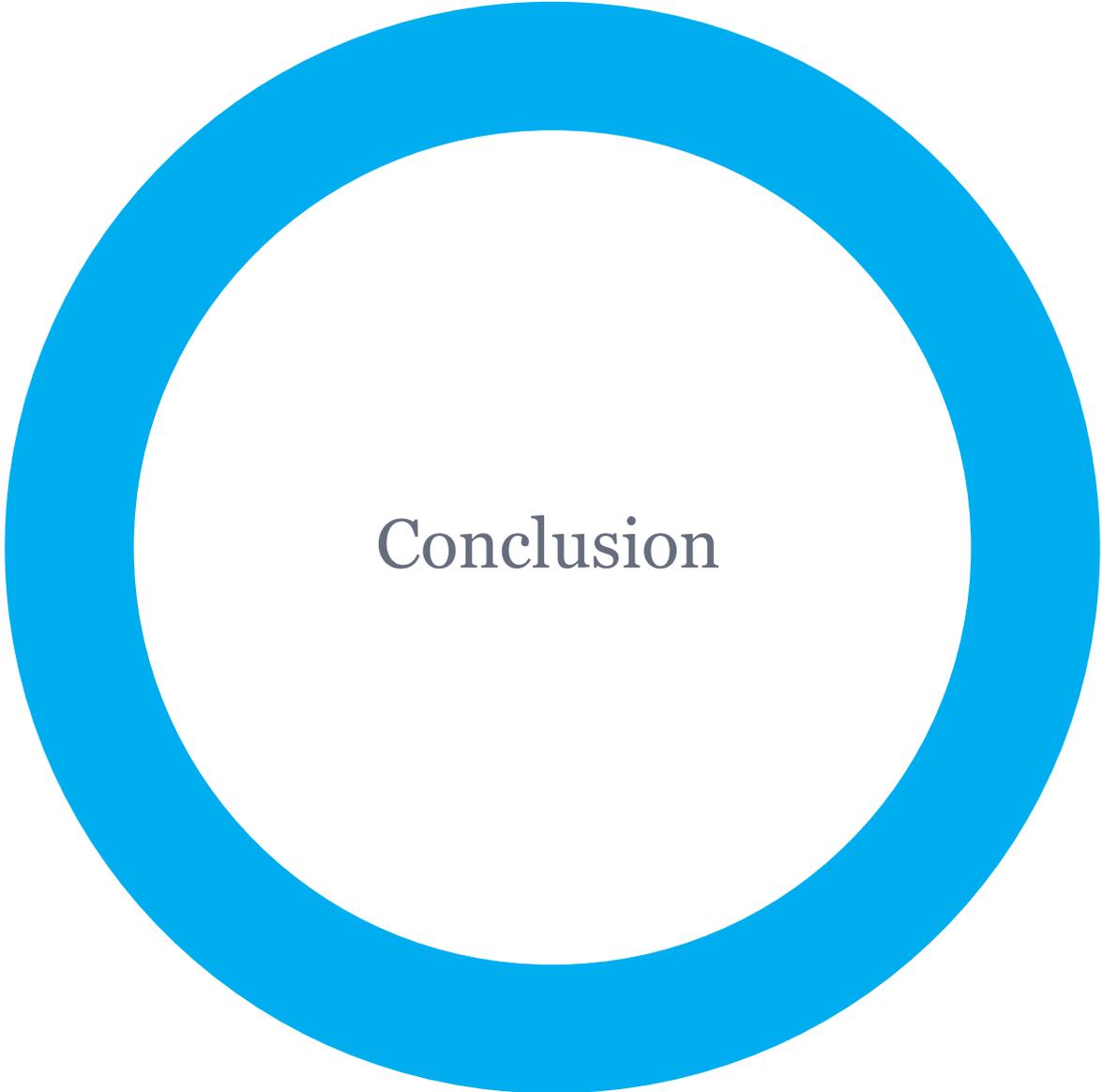
Accompagner les victimes de violences externes

- Déclarer tout acte de violences externes
- Accueillir, écouter et évaluer les besoins de la victime
- Mettre en place des mesures de protection
- Proposer un accompagnement psychologique et juridique
- Assurer le suivi de la situation de la victime





ayming



Conclusion

Page du FNP sur le site de la CNRACL :

<https://www.cnracletraite.fr/employeur/prevention-risques-professionnels>

Contact messagerie :

[demarche-prevention @caissedesdepots.fr](mailto:demarche-prevention@caissedesdepots.fr)





ayming

Merci

Prochain Webinaire
« Actualité juridique »

Cédric vitale



CNRACL
La retraite des fonctionnaires
territoriaux et hospitaliers
PRÉVENTION



Caisse
des Dépôts
GROUPE

Une gestion

