

SITUATIONS DE VIOLENCE

SITUATION PROFESSIONNELLE	PRATIQUE PRECONISEE	REFERENCE LEGALE ET REGLEMENTAIRE	SUPPORTS ET EQUIPEMENTS	PRECONISATION POUR LA FORMATION
Contestation du PV ou de la situation de contrôle par le client. Ex. "les valideurs ne fonctionnaient pas, ce n'est pas normal"	Ecoute, recherche et vérification d'information et argumentaire commercial, travailler sur les faits et non les opinions. Ex. client qui n'a pas fait l'appoint ou client qui a un ticket non validé	Pas de référence légale	Supports d'information, règlement d'utilisation, cadre légal, PDC, modes opératoires, "cartes agent", analyse de pratique, relais d'information (PC, contentieux) etc.	Travailler l'argumentaire commercial, la communication client
Altercation verbale sans injures ni menaces : ex. attitude méprisante ou provocante du client	Eviter l'attitude réactive à ce qui peut être ressenti comme une provocation. Posture et argumentaire non-affectif, professionnel. Ne pas conserver sa frustration en en faisant par à son manager, surtout si la situation se répète.	Pas de qualification pénale	Pas de support ou d'équipement spécifique.	Argumentaire commercial Posture Gestion de la frustration
Altercation verbale avec injures. ex. insultes	Eviter l'attitude réactive à ce qui peut être ressenti comme une provocation. Posture et argumentaire non-affectif, professionnel. Ne pas conserver sa frustration en en faisant par à son manager. Sauf en cas d'interpellation, ne pas se précipiter pour déposer plainte, favoriser la prise de recul. Ne pas répondre à l'injure par une autre injure, en particulier si l'injure est à caractère discriminatoire.	L2242-7 : outrage au respect dû à la fonction. Cas du client qui injurie un agent chargé d'une mission de service public. Vérifier le cas spécifique d'un agent exploitant d'un réseau de transport public (peine de prison possible) Loi 1881 sur la liberté de la presse : injure publique, cas de l'agent qui injurie un client. Cette loi prévoit des sanctions plus lourdes pour des injures portant sur le sexe, orientation sexuelle, l'ethnie, nation, race ou religion.	Main courante ou Dépôt de plainte décidé par l'OPJ. L'utilisation de la caméra plastron peut s'avérer utile.	Vérifier si accord sécurité ou modalités d'accompagnement prévues par l'entreprise Argumentaire commercial Posture Gestion de la frustration Explication du processus de main courante et dépôt de plainte
Menace de commettre un crime ou un délit ex. menace de mort	Ne pas répondre à la menace par une menace. Ne pas créer un danger pour l'équipe ni se mettre soi même en danger. Favoriser le décrochage et le passage de relais.	Menace de commettre un crime ou un délit contre personnes ou biens proféré a l'encontre d un agent de reseau de transport ublic de voyageur : 433-3 code pénal : 2 ans d emprisonnement et 30000 € d amende. Protection des conjoints et assendant ou descendant en ligne directe et toute autre personne vian habituellement à son domicile. 5 ans d emprisonnement et 75 000e de menace de mort ou d atteinte aux biens, dangereuses pour les personnes.	Dépôt de plainte	Travailler sur le fonctionnement de l'équipe lors d'une menace sur un agent : techniques de passage de relais, lâcher prise.
Violence physique	Etre attentif au positionnement individuel et en équipe. Ne pas conserver sa frustration, sans perdre la face. Ne pas répondre à une violence par une violence : l'agent peut se protéger en maintenant l'auteur du délit, se défendre d'une attaque selon 3 conditions cumulatives : la nécessité (défense à une attaque), la simultanéité (réponse immédiate à une attaque), la proportionnalité (la défense doit être en proportion avec l'attaque) Etre vigilant à la sécurité de l'agent, de l'équipe et des clients. Maintenir une posture qui garantisse la crédibilité professionnelle de l'équipe. L'interpellation d'un client est possible dans le cas d'un délit ou d'un crime flagrant. Le cadre contraventionnel n'est donc pas concerné. Il s'agit de mettre fin à l'acte : maintenir avec la force strictement nécessaire.	L222-13 : la violence légère n'est pas un délit. Les circonstances aggravantes sont précisées dans la loi, notamment lorsque la violence s'adresse à un PCMS (personne chargée d'une mission de service public) et lorsqu'elle est commise dans un moyen de transport public de voyageur ou un lieu destiné à l'accès. Une injure discriminatoire est une circonstance aggravante supplémentaire. Les circonstances aggravantes ne s'appliquent que si la qualité des agents est connue : identification indispensable des agents en civil au moment du contrôle. Point de vigilance : le crachat, dont l'impact psychologique peut être lourd, est considéré en droit comme une violence légère. Art 73 du code de procédure pénale sur le droit d'interpellation Art 122-5 du code pénal sur la légitime défense.	Dépôt de plainte	Travailler sur le fonctionnement de l'équipe lors d'une menace sur un agent : techniques de passage de relais, lâcher prise Déceler les signes de violence, anticipation Mises en situation sur l'interpellation en cas de délit et la légitime défense
	Etre attentif au positionnement individuel et en équipe Ne pas conserver sa frustration, sans perdre la face Ne pas répondre à une violence par une violence (legitime défense) Etre vigilant à la sécurité de l'agent, de l'équipe et des clients Maintenir une posture qui garantisse la crédibilité professionnelle de l'équipe	art 222-7 CP : violence ayant entraine la mort sans intention de la donner 222-8 CP : 20 ans de prison lorsqu'elle est commise sur un agent...et conjoint*.... 222_9 CP : viloeence ayant entraîné mutilation ou infirmité permanente 222-10 CP : 150 000€ d amende et recrusion criminelle sur agent et conjoint*.... L222-12 : violences caractérisées si ITT au-delà de 8 jours. 5 ans d emprisonnement et 75 000 € sur agent... conjoint*... ou commise dans véhicule de transport. Rq : 13ème : transport collectif de voyageur ou lieu destiné a l accès à un moyen de transport coolectif voyageur 222-13 : violence entraînant ITT < 8 jr ou aucune ITT : 3 ans emprisonnement et 45 000 sur agent* (4 bis)... conjoint (4 TER)... dans moyen ou lieu tranport public voyageur. (art 122-5 CP) legitime defense : instantannée, propotionnée à la gravité de l infraction , necessaire au but poursuivie. N est pas pénalement responsable la personne qui devant une attaque injustifiée envers elle meme ou autrui accompie dans le meme temps un acte commandé par la necessité de legitime defense sauf si disproportion entre moyen et garvité de l'attaque	Vidéoprotection si requisition en cas de dépôt de plainte	Apporter une information claire sur la notion d'ITT et le coût porté par l'entreprise. A ne pas confondre avec le nombre de jours d'arrêt de travail. Argumentaire commercial Posture Gestion de la frustration Anticipation des signes de violence Protection individuelle et en équipe